

Table de concertation des organismes œuvrant
auprès des victimes d'actes criminels



L'ÉCHEC DE LA CONCERTATION

Avis au ministre de la Justice du Québec

Association québécoise Plaidoyer-Victimes

Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale

Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec

Regroupement québécois des CALACS

Juin 2011

Table des matières

4	INTRODUCTION
5	BREF HISTORIQUE DE L' AIDE AUX VICTIMES ET DE LA RECONNAISSANCE DE LEURS DROITS AU QUÉBEC
5	Contrer la violence envers les femmes
6	Se préoccuper aussi des autres victimes
8	MISE EN PLACE DE LA TOVAC
10	ÉLÉMENTS DU MANDAT QUI N'ONT PU S'ACTUALISER
10	Informer le ministre de la Justice des besoins et des réalités des victimes d'actes criminels et de leurs proches, afin d'éclairer ce dernier lors de l'élaboration des <i>Orientations et mesures du ministre de la Justice</i>
11	Alimenter la réflexion dans le développement des services auprès des victimes et de la défense de leurs droits, notamment en regard de projets de loi, de politiques ou de programmes pouvant les affecter
12	Proposer la mise en place de mécanismes d'information et de consultation en regard des sommes disponibles pour l'aide aux victimes d'actes criminels, de façon à ce que l'on réponde aux besoins des victimes dans différents volets (consolidation et développement des services, information, sensibilisation, recherche et formation)
13	Sans restreindre l'autonomie des organismes membres, favoriser une continuité de services et de références
14	Des problèmes d'arrimage et de continuité entre les services
15	L'impact du dédoublement des services, des mandats et des protocoles existants sur les victimes
16	Des occasions ratées sur le plan de la concertation
19	La mise en place des guichets uniques
23	L'implication et le manque de leadership du ministère de la Sécurité publique
25	CONCLUSION
26	Nous recommandons
27	ANNEXES

Introduction

Dans la lettre du 24 août 2010 adressée au ministre de la Justice du Québec (Annexe I), nos organisations exprimaient plusieurs préoccupations par rapport à l'exécution du mandat de la Table de concertation des organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels (TOVAC) dont il est responsable. Le 14 janvier 2011, nous avons à nouveau l'occasion de communiquer nos inquiétudes lors d'une rencontre avec des membres du cabinet du ministre.

Nos préoccupations touchent les objectifs spécifiques de la TOVAC, ceux-là mêmes qui sont parties prenantes de son mandat et qui avaient rallié les participants et participantes à ce lieu de concertation, c'est-à-dire :

- Informer le ministre de la Justice des besoins et des réalités des victimes d'actes criminels et de leurs proches afin d'éclairer ce dernier lors de l'élaboration des *Orientations et mesures du ministre de la Justice*;
- Alimenter la réflexion dans le développement des services auprès des victimes et de la défense de leurs droits, notamment en regard de projet de lois, de politiques ou de programmes pouvant les affecter;
- Sans restreindre l'autonomie des organismes membres, favoriser une continuité de services et de références;
- Proposer la mise en place de mécanismes d'information et de consultation en regard des sommes disponibles pour l'aide aux victimes d'actes criminels, de façon à ce que l'on réponde aux besoins des victimes dans différents volets (consolidation et développement des services, information, sensibilisation, recherche et formation).

À cette rencontre, les membres du cabinet du ministre ont demandé à nos organismes de documenter les questions qui nous préoccupent. Voilà donc l'objectif de cet Avis. Les difficultés qui y sont rapportées relèvent, d'une part, de constatations effectuées lors de notre participation aux travaux de la TOVAC, et d'autre part, du témoignage de nos membres quant à la réalité des mesures appliquées sur le terrain qui ont une incidence directe sur les victimes d'actes criminels.

Cependant, avant d'aborder ces questions, il nous semble important de rappeler les principales avancées ainsi que l'implication de nos organismes dans les changements opérés au cours des dernières décennies dans le champ de l'aide aux victimes et de la défense de leurs droits.

Bref historique de l'aide aux victimes et de la reconnaissance de leurs droits au Québec

Contrer la violence envers les femmes

Au tournant des années 1970, au Canada et ailleurs, les premières voix s'élèvent pour dénoncer les pratiques discriminatoires et sexistes dont les femmes sont victimes lorsqu'elles font affaire avec la justice et les services sociaux. Ces voix mettent en lumière la faiblesse des sentences et réclament un plus juste équilibre entre les droits des victimes et ceux des contrevenants.

À cette même période, les premières maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale et les premiers centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) voient le jour au Québec. En 1979, ces organismes fondent le Regroupement québécois des CALACS et le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale. Quant à la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, elle sera créée en 1987.

Ces organismes s'investissent rapidement dans la mise en place de services directs pour toutes les femmes victimes de violence qui, jusqu'à ce jour, étaient laissées à elles-mêmes. En contact quotidien avec les femmes victimes, les intervenantes développent une expertise et une vision globale de leurs besoins. Ce qui leur permet de les assister et de les accompagner lors de leurs démarches, de les aider à relever les défis relatifs au parcours judiciaire, à faire face aux mythes et préjugés à l'égard des victimes, et à connaître les enjeux reliés à leur propre sécurité.

Rappelons qu'à cette époque la violence conjugale n'est pas un crime. Une femme ne peut témoigner contre son conjoint. Avant la réforme de 1983, le *Code criminel* définit le consentement sexuel comme « un simple accord verbal à l'activité sexuelle » pour en déduire le caractère volontaire. Parce que l'on tente de les discréditer ou parce qu'on les soupçonne de mentir, les victimes voient leur réputation sexuelle scrutée à la loupe. Enfin, on porte rarement à l'attention des tribunaux les actes de violence perpétrés envers des conjointes, et ce, même si le *Code criminel* prévoit des sanctions.

En réponse aux pressions de ces groupes, le *Code criminel* subit plusieurs modifications au cours des années 80-90. Ces changements ont pour but de réprimer plus efficacement les agressions à caractère sexuel, d'encourager un plus grand nombre de victimes à porter plainte, d'améliorer leur expérience au sein de l'appareil judiciaire et d'éliminer la discrimination sexuelle dans le traitement des infractions à caractère sexuel. Les services policiers et les procureurs reçoivent des directives à l'effet de judiciariser les actes de violence commis dans un contexte conjugal.

Les trois organismes s'investissent également dans la mise en œuvre de campagnes de sensibilisation, de politiques et de programmes visant à contrer la violence envers les femmes. Ils revendiquent entre autres que le système judiciaire s'adapte à la réalité particulière des femmes victimes de violence qui connaissent leur agresseur et que l'on instaure des mécanismes pour faciliter la dénonciation de ces crimes. En 1985, le ministère de la Santé et des Services sociaux adopte la *Politique d'aide aux femmes violentées* tandis qu'en 1986 le ministère de la Justice et celui du Solliciteur général du Québec (aujourd'hui ministère de la Sécurité publique) adoptent à leur tour la *Politique d'intervention en matière de violence conjugale*.

En 1987, le gouvernement met sur pied le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale et familiale à qui il confiera, quelques années plus tard, le mandat de se pencher sur la problématique de la violence sexuelle. Au milieu des années 1990, les organismes qui regroupent les maisons d'hébergement alimentent les travaux de révision de la *Politique d'intervention en matière de violence conjugale : Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale* et participent à la mise en œuvre d'un premier plan d'action gouvernemental. Parallèlement, en 1995, la porte-parole du Regroupement des CALACS préside un groupe de travail créé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce dernier publie le rapport *Agressions sexuelles : STOP* dont l'analyse et les recommandations influencent les *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle* adoptées en 2001 et le plan d'action qui en découle en 2006.

Dans le cadre de la Marche mondiale des femmes, en 2000, les organisations réclament la mise sur pied d'une structure pour discuter des problèmes vécus par les victimes de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel. On désire échanger notamment sur ce qui a trait aux interventions policières, à la judiciarisation des dossiers et aux besoins particuliers des communautés autochtones. En guise de réponse, la ministre de la Justice instaure le comité tripartite Femmes et justice auquel participe également le Secrétariat à la condition féminine. Plusieurs intervenants et intervenantes des milieux policiers et correctionnels se joignent ponctuellement aux travaux de ce comité qui dépose en 2003 son rapport aux autorités du ministère de la Justice. Plusieurs des recommandations qui y figurent tracent la voie aux engagements des ministères de la Justice et de la Sécurité publique lors de l'élaboration du *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* et du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*.

Se préoccuper aussi des autres victimes

Le milieu des années 1980 voit le mouvement en faveur des victimes se mettre en marche. On reconnaît que de nombreuses personnes ayant subi les contrecoups de la violence, de l'abus et de la négligence sont abandonnées à leur sort, comme c'est le cas pour les femmes victimes de violence sexuelle et conjugale.

Inspirée par des initiatives aux États-Unis et en Angleterre, la professeure Micheline Baril réunit en 1982 quelques personnes au sein d'un Comité d'assistance aux victimes afin de promouvoir les droits des victimes et l'accès à des services. En 1984, ce comité devient l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV). Avec peu de moyens, l'organisme s'engage dans la mise sur pied du premier centre d'aide aux victimes d'actes criminels au Québec (Centre AVI). Il soutient le développement d'organismes destinés à l'assistance aux victimes et financés sur une base expérimentale par le ministère du Solliciteur général du Canada. L'AQPV s'investit aussi dans l'implantation et dans l'évaluation du projet de *La déclaration de la victime au Palais de justice de Montréal* (1990) et du premier service d'aide et d'accueil aux victimes et aux témoins dans le district judiciaire de Montréal. Ces initiatives novatrices reposent sur la concertation et la collaboration de nombreuses personnes et organismes solidaires des objectifs poursuivis par l'AQPV.

En 1987, l'AQPV participe aux tournées de consultation du ministre de la Justice du Québec et elle achemine plusieurs propositions lors de l'étude de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* qui sera sanctionnée par l'Assemblée nationale en juin 1988. Cette déclaration de principes s'inspire de celle de l'ONU adoptée en 1985¹. Elle fournit une définition élargie de la notion de victime et, sous certaines

¹ *Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir* adoptée par l'Assemblée générale dans sa résolution 40/34 du 29 novembre 1985.

réserve, définit les principaux droits des victimes. La Loi crée le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) dont le mandat consiste à favoriser la promotion des droits des victimes et à veiller au développement des programmes d'aide aux victimes ainsi qu'à la concertation et à la coordination des actions des personnes, ministères ou organismes qui dispensent des services aux victimes. Conseiller du ministre de la Justice sur toute question relative à l'aide aux victimes, le BAVAC voit aussi à l'implantation et au maintien des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et à la gestion du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC). Avec la mise en place du réseau des CAVAC, la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* marque un tournant décisif. L'arrivée de ces organismes reconfigure peu à peu le champ de l'assistance aux victimes. Les CAVAC viennent combler des lacunes majeures dans les services auxquels les victimes sont en droit d'attendre quand elles font affaire avec le système de justice pénale.

Malgré ces avancées, la tenue du Sommet de la Justice en 1992 montre que de nombreuses améliorations s'avèrent nécessaires pour modifier en profondeur les pratiques du système de justice pénale et celles des autres institutions vers lesquelles se tournent les victimes. Ce vaste chantier met en lumière d'importantes lacunes dans nos façons d'accueillir, d'accompagner et d'aider les victimes et les témoins d'actes criminels. Accès à la justice, financement, services, formation des intervenants et intervenantes, sensibilisation du public... Autant d'enjeux qui se trouvent au cœur des tables de délibérations de ce sommet. Lors de cet événement, l'AQPV et les autres regroupements formulent plusieurs recommandations afin que les victimes reçoivent des réponses mieux adaptées à leurs besoins.

Au cours des années qui suivront, individuellement et souvent collectivement, les groupes de défense des droits des victimes et leurs partenaires portent les préoccupations des victimes et témoins jusqu'aux instances ayant des responsabilités et des obligations à leur endroit. Tant au Québec qu'au Canada, ils sont présents dans de multiples tribunes ou contextes pour promouvoir et actualiser leurs droits (consultations, commissions parlementaires, médias, publications). Ils contribuent significativement aux changements qui permettront aux victimes et aux témoins de briser leur isolement, de réduire leur sentiment d'impuissance et d'exclusion, d'être entendus et de participer aux procédures qui les concernent. Par leurs activités de sensibilisation, de formation et de recherche, ces groupes et les membres qui soutiennent leurs actions concourent au développement d'une meilleure compréhension de la victimisation criminelle et des besoins des victimes et des proches dans ses multiples facettes. Ce sont des maillons essentiels du travail qui reste à accomplir dans la mise en œuvre d'une justice plus équitable et empreinte de plus d'humanisme envers les victimes.

Le présent document ne saurait rendre compte de tout ce que nos organismes ont réalisé au cours des trois dernières décennies. L'annexe II témoigne d'une part de leur engagement, et d'autre part de leur apport à la réflexion et au développement des connaissances et à l'émergence des initiatives dans le champ de l'aide aux victimes et de la défense de leurs droits.

C'est dans la continuité de ces actions que nous répondons positivement à l'invitation du ministre de la Justice Yvon Marcoux de participer à la TOVAC, que nous nous y engageons de façon active jusqu'en mai 2010.

Mise en place de la TOVAC

Prenant position par rapport à la *Loi sur le Directeur des poursuites publiques*, nos organismes rappelaient déjà en 2005 l'importance de la responsabilité du ministre de la Justice en regard des intérêts des victimes et des témoins :

« Par ailleurs, il nous apparaît très pertinent que le ministre ait la responsabilité de voir à la prise en compte des intérêts des victimes et de la protection des témoins puisque ceux-ci ne sont pas représentés dans le cadre des poursuites pénales et peuvent à l'occasion devenir de simples "outils témoins" pour la poursuite. Beaucoup de travail reste encore à faire à ce chapitre. Et mieux les victimes seront traitées, comprises, respectées, informées, mieux elles pourront participer lors de la judiciarisation. Une meilleure compréhension du rôle du système judiciaire criminel induit aussi des attentes plus raisonnables. La perception et la confiance du public envers la Justice dépendent souvent de cela. »²

Dans le mémoire que nous avons présenté lors de l'examen de cette loi, nous déplorions le fait que le BAVAC ne jouait pas efficacement son rôle alors qu'il aurait dû constituer l'instance privilégiée permettant au ministre de remplir cette responsabilité :

« Depuis plusieurs années, le BAVAC ne remplit pas le mandat qui lui est confié dans la loi d'aide, à l'article 9, c'est-à-dire :

Le Bureau exerce notamment les fonctions suivantes :

- 1° il favorise la promotion des droits des victimes reconnus par la présente loi et veille au développement des programmes d'aide aux victimes ainsi qu'à la concertation et à la coordination des actions des personnes, ministères et organismes qui dispensent des services aux victimes;*
- 2° il conseille le ministre de la Justice sur toute question relative à l'aide aux victimes;*
- 3° il favorise l'implantation et le maintien de centres d'aide aux victimes et, à cette fin, encourage la participation de groupes ou d'organismes communautaires à la mise sur pied de ces centres, en leur fournissant l'assistance technique ou professionnelle requise pour leur établissement et leur fonctionnement;*
- 4° il favorise la réalisation et la diffusion de programmes d'information, de sensibilisation et de formation concernant les droits et les besoins des victimes ainsi que les services qui leur sont accessibles;*
- 5° il exerce toute autre fonction que lui confie le ministre de la Justice en vue de favoriser l'application de la présente loi.*

² Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale, Regroupement québécois des CALACS, Association québécoise Plaidoyer-Victimes, Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, *La Loi sur le directeur des poursuites publiques - Des enjeux pour les victimes d'actes criminels*, présenté à la Commission des institutions, 8 juin 2005, p. 4.

En effet, le BAVAC a restreint son rôle à la création et à la consolidation des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) sans arrimer ces services avec les autres ressources existantes ni avec leurs missions et expertises spécifiques et sans tenir compte des besoins des victimes qui ne trouvent pas réponse dans les CAVAC. »³

Et nous recommandions :

« Que le ministre de la Justice dresse un bilan des services développés pour les victimes et que pour ce faire, il s'associe l'ensemble des organismes qui viennent en aide aux victimes d'actes criminels.

Que le ministre s'assure que la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* est mise en application, notamment tous les paragraphes de l'article 9. »⁴

À la suite de l'adoption de la loi qui créa finalement le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), nous avons participé à deux rencontres exploratoires avec M^c Paul Monty, sous-ministre associé à la Direction des poursuites publiques du Québec (MJQ). Ces dernières portaient sur la nécessité d'établir un mécanisme permanent de liaison avec le DPCP afin que les organismes qui travaillent auprès des victimes puissent lui faire part, à intervalles réguliers, des problèmes rencontrés par les victimes dans le cadre du processus judiciaire.

Quelques mois plus tard, nous demandions au ministre de la Justice Yvon Marcoux de mettre sur pied une table de concertation des organismes de soutien aux victimes d'actes criminels. En mars 2007, nous réitérions notre demande (voir la lettre du 1^{er} mars 2007 à l'Annexe III), ce qui donna lieu à la création la même année de ce que nous nommons aujourd'hui la Table de concertation des organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels (TOVAC). Nos organismes ont chaudement applaudi la mise sur pied de cette initiative qui réunissait l'ensemble des groupes.

Le 20 avril 2007 se tenait la première rencontre de la TOVAC. Son mandat, discuté au cours des quatre premières rencontres, était finalisé le 15 octobre 2008. Bien que la définition de ce mandat ait suscité plusieurs préoccupations des membres, les discussions se sont conclues par un consensus.

Après trois ans de rencontres, nous avons cependant constaté que nos travaux ne permettaient pas d'atteindre les objectifs autour desquels nous nous étions ralliés. Le présent document témoigne des problèmes que nous avons identifiés et des raisons pour lesquelles le mandat de la TOVAC n'a pu s'actualiser. Il permet aussi de comprendre pourquoi nous avons sonné l'alerte et pourquoi nous nous sommes retirés temporairement de la TOVAC.

³ *Ibid.*, p. 7.

⁴ *Ibid.*

Éléments du mandat qui n'ont pu s'actualiser

Informer le ministre de la Justice des besoins et des réalités des victimes d'actes criminels et de leurs proches, afin d'éclairer ce dernier lors de l'élaboration des *Orientations et mesures du ministre de la Justice*

Dès le début des travaux, il nous est apparu important de préciser un aspect central du mandat de la TOVAC, soit celui qui consiste à « informer le ministre de la Justice des besoins et des réalités des victimes d'actes criminels et de leurs proches, afin d'éclairer ce dernier lors de l'élaboration des *Orientations et mesures du ministre de la Justice en matière d'affaires criminelles et pénales* ». En effet, les membres ont consenti à participer à la TOVAC pourvu qu'elle serve de « canal de liaison » vers le ministre de la Justice. En d'autres mots, les échanges à cette table devaient permettre d'identifier les besoins des victimes et les enjeux pour, ultérieurement, acheminer des propositions au ministre de la Justice.

Cependant, à chaque réunion de la TOVAC, les représentantes de nos organismes ont rencontré plusieurs difficultés lorsqu'elles tentaient de faire valoir les préoccupations des membres de leurs réseaux. Évoquant constamment des obstacles quant à la faisabilité ou au manque de ressources financières, on les invitait à restreindre l'éventail des problèmes soulevés. À mesure qu'avançaient les travaux sur l'élaboration d'une liste concernant les attentes ou les besoins des victimes d'actes criminels, on leur faisait comprendre que le ministère ne disposait pas des fonds nécessaires. On les incitait alors à élaguer des besoins de cette liste tout en suggérant d'acheminer des recommandations au Comité interministériel ou à d'autres instances, bien que ces préoccupations relevaient directement du ministère de la Justice. Au bout du compte, toutes ces embûches ont eu pour effet d'occulter certains problèmes que nous voulions examiner et porter à l'attention du ministre de la Justice.

Cet exercice de concertation devenait également utile dans la mesure où il permettait d'informer et, le cas échéant, d'influencer les orientations du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). Le document *Orientations et mesures du ministère de la Justice en matière d'affaires criminelles et pénales* a été déposé dès la première rencontre de la TOVAC, le 20 avril 2007. Les membres ont été invités à communiquer leurs commentaires à ce propos, lesquels se sont avérés nombreux. Transmis aux autorités du ministère de la Justice, ils sont restés lettre morte parce qu'ils concernaient les pratiques des procureurs aux poursuites criminelles et pénales. Dès cette rencontre, les membres ont exprimé le souhait que le DPCP soit représenté à la TOVAC. Finalement, une représentante du DPCP a participé pour la première fois à ses travaux le 20 mai 2008.

Les travaux de la TOVAC ont soulevé plusieurs questions et enjeux quant au traitement des victimes. En voici une liste non exhaustive :

- La formation des services policiers et des procureurs en violence conjugale et sexuelle;
- La mise en œuvre de protocoles de collaboration entre les services policiers et les ressources spécialisées;
- L'incohérence des décisions rendues par les tribunaux (Cour criminelle et Cour supérieure);
- L'impact des décisions des tribunaux sur les victimes de violence conjugale;
- Les réponses aux besoins des communautés autochtones;
- Les problèmes liés à la levée de la confidentialité en cas de danger imminent;

- Le manque d'arrimage entre les services policiers, les procureurs et les ressources spécialisées dans les agressions à caractère sexuel qui entraîne des difficultés pour les victimes dans divers domaines :
 - le non-respect du choix de la victime (délai et dépôt de la trousse médico-légale);
 - la nature et la quantité de preuves exigées avant qu'un dossier ne soit judiciairisé, ce qui se traduit par un taux de rétention des plaintes de plus en plus faible (passant de 43 % en 1999 à 35 % en 2008);
 - le droit à la vie privée et à l'information des victimes durant les enquêtes et le procès (cheminement des dossiers);
 - l'impact des techniques d'enquêtes sur les victimes, par exemple la détection au polygraphe;
 - et plusieurs autres.

Ces préoccupations ont-elles été transmises au ministre? Ont-elles fait l'objet de discussions au ministère de la Justice du Québec?

Alimenter la réflexion dans le développement des services auprès des victimes et de la défense de leurs droits, notamment en regard de projets de loi, de politiques ou de programmes pouvant les affecter

Au cours des dernières années, les gouvernements du Canada et du Québec ont déposé plusieurs projets de lois susceptibles d'avoir des impacts sur les victimes et les témoins. La TOVAC représentait un lieu unique pour permettre aux groupes de partager leurs visions et préoccupations quant à ces propositions de réformes législatives, et de discuter de la mise en œuvre d'actions ou de représentations auprès des législateurs et décideurs. À quelques reprises, nos organismes ont demandé si le ministre de la Justice du Québec comptait prendre position dans des dossiers où nos groupes avaient déjà déposé des mémoires, comme dans le cas :

- du projet de loi C-343, *Loi modifiant le Code canadien du travail et la Loi sur l'assurance-emploi* (congé pour raisons familiales);
- du projet de loi C-4, *Loi modifiant la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*;
- du projet de loi C-422, *Loi modifiant la Loi sur le divorce*.

Bien que les travaux de la TOVAC se soient échelonnés d'avril 2007 à mai 2010, cet aspect du mandat a été relégué dans l'ombre. Nos organismes n'ont pour ainsi dire jamais été informés de la position du ministère de la Justice du Québec sur ces projets de lois.

Quels dossiers priorise-t-il lors de ses rencontres avec le gouvernement fédéral ou avec les ministères des autres provinces et territoires? Pour illustrer cet état de fait, rappelons qu'au début 2011, nos organismes apprenaient par le biais d'instances judiciaires d'une autre province l'existence d'un Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur le manque de communication de renseignements entre différentes instances judiciaires. Questionnée à ce sujet, la responsable de la Direction des orientations et politiques nous répondait que ce groupe existait depuis l'automne 2010. Or le *Bilan de la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* nous apprend que le groupe a été formé en février 2009 et que ses conclusions sont attendues d'ici 2012⁵.

⁵ Gouvernement du Québec, *Bilan de la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*, 2011, p. 47.

Quelle est la position du MJQ sur des questions comme la justice réparatrice, les mesures de rechange, ou encore les tribunaux unifiés ou spécialisés? En d'autres termes, quelle est sa vision de l'aide aux victimes?

Force est de constater que la réciprocité était absente des échanges d'information à la TOVAC, car trois ans de concertation n'ont permis aucune discussion sur ces questions qui représentent des enjeux majeurs dans le développement de l'aide aux victimes.

Proposer la mise en place de mécanismes d'information et de consultation en regard des sommes disponibles pour l'aide aux victimes d'actes criminels, de façon à ce que l'on réponde aux besoins des victimes dans différents volets (consolidation et développement des services, information, sensibilisation, recherche et formation)

Un autre des mandats de la TOVAC consiste à « proposer la mise en place de mécanismes d'information et de consultation en regard des sommes disponibles pour l'aide aux victimes d'actes criminels ». La *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* a institué en 1988 le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) en même temps que la possibilité de financer des projets à même ce fonds. Or, au début des travaux de la TOVAC, ce fonds demeurait peu connu, les critères pour y soumettre des projets s'avéraient imprécis et la procédure pour leur sélection manquait de clarté et de transparence. Les membres de la TOVAC ont donc fait des propositions afin de corriger ces lacunes.

Un consensus émergeait alors : les projets financés par le FAVAC devaient améliorer la situation des victimes et l'utilisation de ce fonds devait s'appuyer sur une sérieuse analyse des besoins comblés et de ceux qui restaient à combler. Rappelons que nos organismes avaient déjà recommandé la réalisation d'un bilan des services d'aide aux victimes dans le mémoire déposé en 2005 lors de la création du poste du DPCP.

La TOVAC s'est engagée dans ce processus de réflexion du mois d'octobre 2008 jusqu'en mai 2010. Un processus devant conduire à cibler les actions à mettre en œuvre afin de mieux répondre aux besoins des victimes et, plus particulièrement, à alimenter et à orienter l'analyse des demandes de financement adressées au FAVAC.

Ces objectifs initiaux ont toutefois été élargis en cours de route afin d'inclure des préoccupations touchant divers axes, notamment l'information aux victimes et le réseautage des ressources, l'information à la population et aux intervenants et intervenantes, les outils d'intervention et les besoins particuliers pour les victimes autochtones. Par moments, cet exercice s'avérait fastidieux. Cependant, il permettait de voir « qui fait quoi » en matière d'aide aux victimes au Québec, de cerner plusieurs problèmes et de les illustrer et, enfin, de dégager des pistes de solution. En septembre 2009, les membres de la TOVAC convenaient de la nécessité de dépasser la simple énumération des besoins des victimes et de s'engager dans l'élaboration d'un plan d'action afin de proposer des mesures concrètes susceptibles d'améliorer les programmes, politiques et pratiques envers les victimes. Malheureusement, ce plan d'action n'a pu aboutir.

Nos organismes déplorent que les travaux de la TOVAC n'aient pu davantage maximiser la participation des membres afin d'alimenter, par exemple, les travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, coprésidé par le ministre de la Justice du Québec. Il s'agissait là d'une opportunité de mise en commun et de réflexion au moment même où des consultations étaient prévues pour l'élaboration du prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence

conjugale. Somme toute, ce manque de synergie a freiné le processus de concertation. Pourtant, cet enjeu se retrouve dans le plan stratégique 2007-2010 du ministère de la Justice et ce dernier aurait pu, en partant des travaux de la TOVAC, enrichir son prochain plan stratégique.

La mise en œuvre des engagements formulés dans la *Déclaration de principe concernant les témoins* représentait également une autre occasion d'alimenter les orientations du ministère de la Justice du Québec. Sauf que la consultation des membres de la TOVAC a été amorcée en pleine période estivale. Dans une lettre datée du 25 juillet 2009, on nous invitait à transmettre nos commentaires pour le 15 septembre suivant. Nous avons soulevé la possibilité de discuter de ce sujet à l'occasion des rencontres de la TOVAC, mais cette proposition n'a pas été retenue. Pourtant, l'exercice méritait que l'on prenne le temps de s'y attarder, et ce, avec l'ensemble des partenaires qui interviennent auprès des victimes. Au mois d'octobre 2010, on nous communiquait le résultat des travaux de consultation. Ce bilan laisse entendre que tous les membres de la TOVAC ont participé à la consultation alors que ce n'est pas le cas. L'analyse présentée dans le bilan et les recommandations qui en découlent demeurent donc partielles et elles occultent certains problèmes qui auraient dû faire l'objet d'un examen plus attentif.

Sans restreindre l'autonomie des organismes membres, favoriser une continuité de services et de références

Généralement, les travaux de concertation favorisent le partage d'informations à propos des divers champs d'action des membres qui y participent et ceci afin d'améliorer les services. Une intention de continuité et de complémentarité des services, incluant les références, motive nos organismes à participer à de tels échanges. Cet objectif guide nos travaux dans toutes les tables auxquelles nous siégeons, et la TOVAC n'y fait pas exception.

Comme le soulignait un rapport préparé pour les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la justice, les victimes de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel éprouvent des besoins variés et la constance des services s'avère nécessaire (voir Annexe IV). On peut affirmer qu'il en est de même pour les autres victimes. Une étude réalisée en Australie⁶ sur les droits et les besoins des victimes arrive à des conclusions semblables. L'équipe de recherche insiste sur l'importance de la coordination des services. Elle rappelle aussi qu'aucune agence ne peut suffire à l'ensemble des besoins des victimes. En conséquence, une variété d'organismes devraient prodiguer un éventail de services dans une perspective intégrée et de coopération. Par ailleurs, la même étude conclut que les approches concernant les services doivent rester flexibles, innovatrices et, ultimement, donner le choix aux victimes. Les organismes qui n'offrent pas de choix aux victimes, qui essaient de les contrôler ou de se les approprier, ne sont pas aidants et influencent le processus de guérison.

Au cours des dernières années, plusieurs réseaux québécois ont instauré des services d'aide et d'accompagnement aux victimes. Ces services se trouvent dans les établissements de santé et de services sociaux, comme les centres désignés et les CLSC, au sein des organismes communautaires spécialisés, par exemple les maisons d'hébergement et les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), et dans les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Les victimes ont accès à des lignes téléphoniques provinciales 24/7, notamment la ligne SOS Violence conjugale, en fonction depuis 1988, et la ligne sans frais pour les victimes d'agressions sexuelles, mise sur pied en mai

⁶ Bree Cook, Fiona David et Anna Grant, *Victims' Needs, Victims' Rights Policies and Programs for Victims of Crime in Australia*, Australian Institute of Criminology, 1999.

2010. Toutes les deux sont financées par le ministère de la Justice, la première recevant plus de 575 000 \$ par année alors que la deuxième a obtenu un financement de 3 millions \$ sur 5 ans.

Rappelons un impact important de la hausse du financement des maisons d'hébergement par le ministère de la Santé et des services sociaux, sous l'égide du ministre Philippe Couillard, en conformité avec l'engagement du premier ministre Charest en 2003. Cette hausse a permis aux maisons d'hébergement de consolider leurs services pour les victimes de violence conjugale et leurs enfants. Non seulement des services pour répondre aux demandes d'hébergement, mais également des services externes qui se sont développés sur la base d'une expertise, d'une connaissance de la problématique et des besoins spécifiques des femmes qui dénoncent la violence dont elles sont victimes de la part de leur conjoint.

Depuis 1988, les CAVAC sont devenus des acteurs importants dans le cadre du soutien et de l'accompagnement des victimes d'actes criminels, de leurs proches ainsi que des témoins, au sein de l'appareil judiciaire. Leur rôle demeure central au chapitre de l'information sur les droits et recours, de l'assistance technique et de l'orientation vers les réseaux de ressources spécialisées. Un soutien d'autant plus pertinent lorsque les victimes peuvent difficilement avoir accès aux services, notamment s'ils sont rares ou peu développés. Leurs actions ont contribué à favoriser l'accès à l'appareil judiciaire pour les victimes, leur permettant d'exercer pleinement leur droit à la justice et à la sécurité. Des coopérations fructueuses sont rapportées par nos membres dans certaines régions du Québec. Ces collaborations se construisent à partir du respect mutuel des missions et des expertises, de la transparence des communications, et de la préoccupation des CAVAC de maintenir des services complémentaires à ceux offerts par les ressources spécialisées afin de les soutenir. Malheureusement, la majorité des ressources spécialisées ne vivent pas cette expérience bénéfique de collaboration.

Or, malgré l'existence de tables de concertation locales ou régionales dans plusieurs domaines, il semble qu'il ait été impossible, jusqu'à ce jour, d'harmoniser le développement des services, si l'on en juge par l'absence de concertation et par le dédoublement des services sur le terrain. Les membres de nos organisations connaissent plusieurs difficultés dans leur pratique de tous les jours et nous les rapportent. Voici quelques exemples qui illustrent bien les problèmes rencontrés et qui découlent de la superposition des services aux victimes ou du manque de concertation.

Des problèmes d'arrimage et de continuité entre les services

L'EXEMPLE DE MONTRÉAL :

LES AGENTS ET AGENTES DE LIAISON DU CAVAC DANS LES CENTRES OPÉRATIONNELS

En septembre 2010 à Montréal, le CAVAC met en place un nouveau service proactif d'appel des victimes à partir des centres opérationnels du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM). Le rôle de ce service, tel que décrit dans le rapport annuel du CAVAC de Montréal 2009-2010, consiste à « offrir un soutien aux policiers enquêteurs dans l'identification des ressources d'aide dont pourraient bénéficier les personnes victimes qu'ils rencontrent. Sa présence contribue à la réduction du délai d'intervention auprès des personnes victimes en communiquant directement avec la personne victime »⁷ que ce soit des victimes d'agression sexuelle, de vol, de violence conjugale ou d'autres délits.

Ce nouveau service représente un dédoublement dans les situations de violence conjugale. En effet, le *Protocole de collaboration SPVM-CLSC* en matière de violence conjugale et qui couvre l'ensemble du

⁷ CAVAC de Montréal, *Rapport annuel 2009-2010*, p. 12.

territoire montréalais, permet aux services policiers de transmettre, avec le consentement écrit de la victime, ses données nominatives au CLSC afin qu'une intervenante puisse entrer en contact avec la plaignante. Il s'agit aussi d'un dédoublement avec le *Protocole de collaboration entre Côté Cour et les CLSC de Montréal* qui assure une intervention complémentaire, efficiente et sécuritaire envers les victimes de violence conjugale. En outre, rappelons que, depuis 25 ans, le service Côté cour s'appuie sur une équipe de professionnelles chevronnées localisées au Palais de justice et à la cour municipale. Ce service communique déjà avec toutes les victimes de violence conjugale et familiale pouvant être appelées à se présenter à la Cour et rejoint ainsi plus de 86 % d'entre elles. Dans un premier temps, Côté cour communique avec les victimes de violence conjugale pour leur donner l'information relative aux conditions de remise en liberté du prévenu, qu'il soit libéré d'un centre opérationnel ou par la Cour. Effectué généralement dans les heures suivant l'intervention policière, un contact téléphonique permet aux intervenantes de réaliser une évaluation psychosociale afin de vérifier l'état de la victime et de ses enfants, la sévérité de la violence conjugale et les risques de récidive. Tous les services offerts par Côté cour sont conçus pour que l'on intervienne auprès de la victime en continuité, de façon cohérente et en complémentarité avec les autres ressources spécialisées en violence conjugale, et ce, dès l'intervention policière.

En aucun temps, les CLSC et Côté cour n'ont été consultés avant l'implantation des nouveaux services du CAVAC dans les centres opérationnels du SPVM afin de clarifier comment et par qui les victimes de violence conjugale seraient desservies.

UN MODÈLE QUI S'EXPORTE AILLEURS : L'EXEMPLE DE LA MAURICIE

Cette façon de procéder semble s'installer dans différentes régions, mais avec des variantes. En Mauricie, par exemple, un agent de liaison du CAVAC travaille au quartier général de la Sûreté du Québec et y reçoit soit les cartes d'appels, soit les rapports d'événements de tous les postes du district. En fonction du rapport d'événement, on sélectionne les victimes à rappeler dans les 24 à 72 heures. Dans les cas de victimes plus fragiles et vulnérables, le policier adresse une note à l'intention de l'agent de liaison.

Fait troublant, en parallèle, la maison d'hébergement La Séjournelle et les services policiers du territoire de Shawinigan ont un protocole de référence. Les services policiers doivent faire parvenir à La Séjournelle les données nominatives des femmes victimes de violence conjugale qui consentent à être rejointes pour qu'on leur offre de l'aide. De plus, avec la mise en œuvre du *Projet de développement des actions intersectorielles pour améliorer la sécurité des victimes de violence conjugale et de leurs proches (Carrefour Sécurité en violence conjugale)*, le nombre de formulaires transmis à La Séjournelle a augmenté de façon importante. On constate qu'un tiers des victimes acceptent d'être rappelées, alors que les autres refusent. Les retours d'appel se font immédiatement, à moins que la victime ait donné une autre indication. Pourtant, ni la Sûreté du Québec ni le CAVAC n'ont pris soin d'informer La Séjournelle de leur nouvelle pratique.

L'impact du dédoublement des services, des mandats et des protocoles existants sur les victimes

Non seulement le dédoublement des services représente une mauvaise utilisation des deniers publics, mais il engendre aussi différents problèmes qui risquent d'avoir un impact très négatif sur les victimes.

- Le dédoublement place les victimes dans une situation très inconfortable. Elles doivent dévoiler et répéter leur vécu de victimisation à différents intervenants et intervenantes qui proviennent de

diverses organisations. Rappelons également qu'en matière de violence conjugale, ou d'agression sexuelle, plusieurs informations liées au contexte de victimisation sont de nature intime et difficiles à dévoiler à une personne étrangère.

- Le dédoublement alimente une méfiance par rapport à la demande d'aide et un doute quant à la confidentialité des informations transmises. En outre, dans les circonstances d'emprise conjugale et dans les cas comportant un risque élevé d'aggravation de la violence, plusieurs victimes demeurent ambivalentes, craignent de dévoiler ce qu'elles subissent et hésitent à quitter le conjoint violent. La méfiance vis-à-vis de la demande d'aide peut donc engendrer des conséquences dramatiques.
- Le dédoublement dilue l'expertise, diminue la qualité des services et accentue la méconnaissance des victimes envers les services spécialisés et généraux.
- Le dédoublement augmente la probabilité que les victimes consultent un mauvais organisme et se voient offrir des services moins susceptibles de répondre à leurs besoins réels.
- Le dédoublement retarde le processus de rétablissement des victimes qui ne reçoivent pas l'aide spécialisée dont elles ont besoin.
- Le dédoublement place les victimes devant une situation potentiellement à risque plus élevé si l'expertise de l'organisme n'est pas spécifique à la violence conjugale et que les services proposés ne prennent pas en compte l'ensemble du contexte de violence conjugale (enfants, famille, problèmes de santé mentale, etc.).
- Le dédoublement alimente l'impuissance des victimes qui sont aux prises avec une multitude de procédures complexes, comme à la Chambre criminelle et pénale, à la Chambre de la famille ou à la Chambre de la jeunesse, ou encore à l'immigration. Ces démarches nécessitent une aide spécialisée et non une multiplication d'intervenants et d'intervenantes et de ressources d'aide.

Des occasions ratées sur le plan de la concertation

Tout autant les *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle* que les engagements du ministère de la Justice du Québec et ceux d'autres ministères font valoir que la concertation intersectorielle demeure la première condition de réussite des interventions auprès des victimes: « [...] la concertation permet une meilleure transmission de l'information, une meilleure utilisation des ressources d'aide, de protection et d'encadrement ainsi qu'une intervention rapide, efficace, cohérente et complémentaire aux niveaux national, régional et local [...] »⁸ Le *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* rappelle également l'importance « de clarifier les rôles et les responsabilités des divers partenaires, ainsi que la nature de leurs liens, afin d'assurer la complémentarité des services et la cohérence des interventions »⁹.

Toutefois, les différentes informations qui nous parviennent des organisations terrain ne nous permettent pas de croire que tous les efforts sont consentis afin d'atteindre cet objectif de complémentarité et de cohérence des services. Ainsi, sur plusieurs tables de concertation régionales où siègent les ressources spécialisées, l'absence des CAVAC et des services policiers est notoire et les ententes entre ces derniers et les CAVAC s'établissent sans concertation avec le milieu. À l'exception de quelques régions du Québec, les CAVAC dépassent leur mandat sociojudiciaire en agression sexuelle et ne respectent ni les ententes écrites ni les ententes verbales contractées entre les deux types de ressources (CALACS-CAVAC). On trouve cette situation dans un bon nombre de régions, comme dans les Laurentides et en

⁸ Gouvernement du Québec, *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle*, 2001, p. 72.

⁹ Gouvernement du Québec, *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*, 2004, p. 19.

Abitibi, ou encore dans des villes comme Terrebonne et Gatineau.

Adoptés sans concertation avec les autres acteurs du milieu, les protocoles CAVAC/services policiers génèrent une confusion. Et cette dernière pourrait se ressentir jusque dans les moyens mis en œuvre par les ressources spécialisées et le ministère de la Santé et des Services sociaux, notamment en ce qui a trait au cadre d'intervention de la trousse médico-légale et à celui de la trajectoire jeunesse. Par exemple, une telle confusion pourrait occasionner que des infirmières et des policiers ne possèdent pas la même directive quant au lieu où orienter les victimes au moment où elles passent la trousse médico-légale. Ce désordre pourrait également faire en sorte que les responsables des ententes multisectorielles en matière d'agression sexuelle chez les moins de 18 ans doivent instaurer de nouveaux protocoles alors que ceux qui sont en vigueur depuis peu fonctionnent très bien.

Parce que cette concertation n'est pas visible sur le terrain, parce que l'on place les ressources spécialisées devant des faits accomplis, parce que les problèmes exposés dans le présent document traduisent un refus de concertation, les signataires de cet avis ne pouvaient adopter d'autre position que celle de se retirer temporairement de la TOVAC et d'en aviser le ministre de la Justice.

POUR ILLUSTRER LE MANQUE DE CONCERTATION :

L'HISTOIRE DE DEUX PROTOCOLES DE RÉFÉRENCE À VILLE DE SAGUENAY

Depuis trois ans, les maisons d'hébergement de Ville de Saguenay (Jonquière, Chicoutimi et La Baie) ont travaillé avec le Service de la sécurité publique de cette ville afin d'élaborer un protocole d'entente en matière de violence conjugale ou intrafamiliale. Les travaux ont permis également de réviser la pratique policière de façon à mieux prendre en compte les besoins spécifiques des victimes tels que :

- la vérification de la sécurité de la victime par les personnes responsables de l'accueil téléphonique;
- l'isolement de la victime et du contrevenant par les patrouilleurs ou patrouilleuses lors de l'intervention;
- l'accompagnement par une personne de même sexe lors de la photographie de blessures intimes;
- la non-utilisation des proches comme interprètes;
- et le respect de la volonté de la victime de ne pas signer d'autorisation pour la référence.

Le protocole comportait des objectifs plus larges que l'accès à des services par les victimes. Chaque organisation (services policiers et maisons) s'engageait à nommer une personne pivot de façon à faciliter les communications, les liens et le suivi du protocole. Pour atteindre leur but, les organisations avaient élaboré plusieurs moyens, comme :

- la détermination des premières questions posées par les répartiteurs et répartitrices;
- la constitution d'une liste d'interprètes à sensibiliser à la violence conjugale;
- la formation ponctuelle des policiers et policières et le « rafraîchissement » de cette formation aux trois ans;
- la mise sur pied d'un comité pour échanger par rapport aux problèmes rencontrés.

À l'automne 2010, le protocole était à peu près finalisé lorsque le CAVAC du Saguenay Lac-Saint-Jean a proposé son propre protocole au directeur du Service de la sécurité publique. Ce dernier a alors demandé au CAVAC de discuter de son projet avec les organismes présents aux trois tables locales de concertation en matière de violence conjugale. D'ailleurs, à titre de membre de la table de concertation locale de Chicoutimi, le CAVAC avait été informé et avait participé au processus

d'élaboration du protocole « maisons d'hébergement et services policiers » et en possédait une copie.

En octobre 2010, la directrice du CAVAC a présenté son projet de protocole à la table, en toute fin de réunion. Celle-ci affirmait avoir reçu une commande du ministère de la Justice du Québec : le CAVAC devait offrir un service 24/7 ou signer un protocole de référence pour lequel il avait reçu une subvention. Lors de cette rencontre, le CAVAC a refusé de remettre une copie du projet de protocole aux autres partenaires. Tout comme les représentantes des maisons d'hébergement, les policiers et policières ayant travaillé à développer le protocole « maisons d'hébergement et services policiers » se sont montrés interloqués par cette situation et ont soulevé leurs inquiétudes quant au développement de services en parallèle.

Les trois maisons d'hébergement ainsi que le CALACS de Saguenay, La Maison ISA, ont alors demandé une rencontre de clarification avec la directrice du CAVAC. Cette dernière, ainsi que la responsable du dossier « Protocole-références-policiers » du CAVAC, ne concevait pas que les deux protocoles puissent occasionner des dédoublements. Ne souhaitant pas signer deux protocoles, le Service de la sécurité publique a exigé un arrimage entre les organismes et a délégué une représentante aux rencontres entre les groupes de femmes et le CAVAC.

Ces réunions n'ont pu aboutir à une entente, le CAVAC voulant rester le guichet unique, le premier lieu de référence et demeurer proactif concernant l'information des droits aux victimes. Le CAVAC consentait à ce que les maisons d'hébergement forment les services policiers. Toutefois, sans référence, le protocole ne permettait plus les contacts aussi fréquents et soutenus, ceux-là mêmes qui auraient favorisé l'amélioration de la formation, des pratiques et de la collaboration. De plus, parallèlement à ces discussions, la responsable du dossier « Protocole-références-policiers » du CAVAC contactait un responsable de la Sûreté municipale de Saguenay pour faire avancer leur dossier. Cette démarche a brisé définitivement le lien de confiance. Depuis, le dossier se trouve dans une impasse et, à Ville de Saguenay, il n'y a toujours pas de protocole qui offre au Service de la sécurité publique et aux maisons d'hébergement la possibilité de travailler de concert pour mieux répondre aux différents besoins des victimes.

Dans le cadre du projet de « Protocole-Références-Policiers », mis en place depuis mai 2010, le CAVAC a signé un premier protocole avec la Sûreté du Québec. Les organismes de la région n'ont été informés de l'existence de ce protocole qu'au moment de sa signature.

L'EXEMPLE DU PROTOCOLE DU CAVAC DES LAURENTIDES

Il y a quelques semaines, le CAVAC des Laurentides informait les membres de Table de concertation en matière de violence conjugale de la région qu'il venait de signer un nouveau protocole avec les procureurs aux poursuites criminelles et pénales. Dorénavant, les victimes qui souhaitent demander une modification aux conditions de remise en liberté imposées au contrevenant, ou encore qui désirent retirer leur plainte, ne s'adresseront plus au procureur, mais au CAVAC.

Cette nouvelle procédure soulève encore une fois de multiples questions :

- A-t-on procédé à l'évaluation des besoins des victimes et des risques encourus lors de la mise en place de cette nouvelle pratique?
- Ce protocole s'arrime-t-il avec les directives en matière de violence conjugale, notamment avec celles prévues au paragraphe 12 des directives du Directeur des poursuites criminelles et pénales¹⁰ et celles contenues dans les *Orientations et mesures du ministre de la Justice en*

¹⁰ Directeur des poursuites criminelles et pénales, *Violence conjugale – Intervention du procureur*, 2009, p. 4, par. 12.

matières d'affaires criminelles et pénales?

- Pourquoi, dans un domaine aussi sensible, avoir adopté cette nouvelle procédure sans prendre le temps de consulter les partenaires?
- Cette nouvelle façon de faire servira-t-elle adéquatement les intérêts de la justice et, en premier lieu, ceux des victimes?

La mise en place des guichets uniques

À la lecture des rapports d'activités des CAVAC, il semble évident que le ministère de la Justice du Québec soutient et finance la création de guichets uniques depuis plusieurs années. Ceux-ci s'opérationnalisent à l'aide d'ententes conclues entre les CAVAC et les services policiers. Ces protocoles s'ajoutent à ceux déjà existants ou en remplacent d'autres, et les principaux réseaux du territoire desservi n'en sont pas toujours informés.

Qu'entend-on par guichet unique? Il s'agit d'une entente entre des services policiers et un CAVAC qui prévoit la référence de toutes les victimes de crimes violents au CAVAC qui a pour mandat d'évaluer leur situation et de recommander la victime à d'autres ressources s'il le juge approprié. Ainsi, « l'agent de liaison procède à l'examen des dossiers référés et repère les cas où le CAVAC pourrait intervenir (...). L'agent de liaison entre alors en contact à une reprise avec les victimes identifiées et leur offre de référer leurs coordonnées au CAVAC afin de recevoir des informations sur les services offerts par celui-ci »¹¹. Alors qu'on pourrait s'attendre à ce que la mise en place de guichets uniques améliore la référence aux différentes ressources, il n'en est rien.

Dans les faits, il s'agit « d'auto-référence » (CAVAC-CAVAC), car les CAVAC font très peu de références, que ce soit aux ressources en violence conjugale, en agression sexuelle ou à d'autres. Par exemple, la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec évalue autour de 0,66 % les références reçues par ses 41 maisons membres à travers la province en provenance des services juridiques, ce qui inclut les CAVAC. Constat similaire du côté du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale. Et, selon les statistiques du Regroupement québécois des CALACS, le taux de référence provenant du milieu sociojudiciaire (couronne, services policiers, CAVAC, etc.) est estimé à 4 % et demeure sensiblement le même depuis 2006. En pratique, les CAVAC ne réfèrent presque jamais aux autres ressources.

¹¹ Commission d'accès à l'information, *Avis sur le protocole d'entente concernant la communication de renseignements personnels entre la Ville de Montréal et le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de Montréal inc.*, 2010, p. 6, [En ligne], http://www.cai.gouv.qc.ca/08_avis_de_la_cai/01_pdf/2010/092146-avis.pdf (Page consultée le 8 juin 2011)

Tableau des références

Références		2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Des services juridiques, incluant les CAVAC	Fédération	0,45 %	0,66 %	0,67 %	0,66 %
	Regroupement	1,1 %	0,8 %	1 %	1,1 %
	RQCALACS	4 %	3,8 %	4 %	4 %
Des services policiers	Fédération	8,96 %	8,02 %	7,41 %	5,41 %
	Regroupement	13,1 %	11,4 %	12,4 %	13,1 %
	RQCALACS	4 %	4 %	4 %	4 %

La mise en place de guichets uniques pour toutes les victimes demeure d'autant plus surprenante qu'une multitude d'outils ont été développés au cours des dernières années afin de faciliter le travail des services policiers et d'enquêtes en ce qui a trait à la référence aux ressources en violence conjugale et en agression sexuelle. À ce titre, pensons seulement au financement des deux lignes téléphoniques provinciales par le ministère de la Justice pour la référence des victimes de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel. En outre, plusieurs maisons d'hébergement et CLSC sont déjà signataires de protocoles de référence avec des services policiers (tel que prévu dans la mesure 63 du *Plan d'action en matière de violence conjugale*). L'intervention effectuée par les CAVAC, que nous nommerons « proactive », doit donc s'accomplir en tenant compte des services offerts, ce qui n'est pas le cas en ce moment et ce qui soulève plusieurs questions.

Quel mandat le ministère de la Justice a-t-il confié exactement aux CAVAC? Jusqu'où s'étend ce mandat sociojudiciaire maintenant que les CAVAC tentent d'accueillir toutes les victimes dans leur réseau, qu'elles aient amorcées ou non des démarches pour porter plainte? Comment ce mandat s'arrime-t-il à celui du réseau de la santé et des services sociaux, un mandat de première ligne pour les victimes de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel?

L'EXEMPLE DE L'IMPLANTATION DU PROJET DE GUICHET UNIQUE EN OUTAOUAIS

Selon un *modus operandi* semblable à celui utilisé par le CAVAC du Saguenay-Lac-Saint-Jean et celui de Montréal, le CAVAC de l'Outaouais a développé, en collaboration avec le Service de police de la Ville de Gatineau (SPVG), un programme de *Référence policière pour toutes personnes victimes, leurs proches ou les témoins d'un acte criminel*. Le CAVAC devient ainsi le guichet unique de référence. Le processus d'élaboration de ce programme a débuté en juillet 2008. Le projet finalisé a été présenté aux maisons d'hébergement pour la première fois au printemps 2009. Les maisons ont refusé de signer cette entente. D'une part, parce qu'elles ont été exclues du processus d'élaboration de ce protocole qui aura un impact direct sur leur travail. D'autre part, parce qu'il existait déjà un

protocole de référence.

En septembre et octobre 2009, le CAVAC a offert au SPVG une formation en violence conjugale, et en décembre 2009, un comité de suivi composé d'organismes communautaires a finalement été créé. Ce protocole prévoit que le SPVG et le CAVAC travaillent à l'intérieur d'un nouveau programme de références qui « maintient les services pour les victimes de violence conjugale tout en ajoutant des services pour l'ensemble des victimes »¹². En tant que guichet unique, le CAVAC « aura le mandat d'expliquer les divers services aux victimes, de les référer aux ressources spécialisées ou de répondre à leurs besoins conformément au mandat du CAVAC »¹³. L'un des avantages anticipés de ce programme consiste à améliorer l'accès aux ressources. On suppose qu'en étant mieux informées par rapport à l'existence de ressources spécialisées, comme les maisons d'hébergement, les victimes seront plus ouvertes à accepter l'aide proposée. De plus, on estime que le projet permettra une meilleure coordination des services pour les victimes et, par le fait même, maximisera la concertation entre ces derniers.

Mais, comment améliorer la concertation alors que les maisons d'hébergement n'ont pas été consultées lors de l'élaboration du protocole? Et, comment augmenter le taux de références vers les maisons quand le CAVAC réfère moins de 1 % des femmes victimes de violence conjugale aux maisons d'hébergement? Un taux qui ne fluctue pas depuis de nombreuses années et après plus d'un an d'opérationnalisation du programme. Peut-on parler d'un protocole visant la concertation et la collaboration bilatérale alors qu'il stipule dans les engagements et responsabilités du CAVAC que lui seul fournira les informations pertinentes à ses partenaires et sera responsable de définir les ententes de collaboration?

Une autre mesure de ce protocole d'entente laisse perplexe. Le CAVAC s'y engage à réaliser un suivi des références dans les plus brefs délais, 18 heures maximum dans les cas de violence conjugale. Or, ce délai était pratiquement nul dans le processus de référence mis en place depuis des années avec les maisons d'hébergement. En effet, ce dernier prévoyait un accès direct, 24 heures sur 24, aux services des maisons d'hébergement ainsi qu'à la ligne SOS Violence conjugale.

Ce protocole adopté sur la base d'un projet-pilote a été entériné officiellement en février dernier sans, encore une fois, que les partenaires soient consultés et sans qu'on sache s'il a fait l'objet d'une évaluation rigoureuse. Dans la même foulée, le 1^{er} juin 2011, la Sûreté du Québec a signé un semblable protocole avec le CAVAC de la Gaspésie-Île-de-la-Madeleine et celui du Bas-St-Laurent.

On doit comprendre que le MJQ a décidé d'aller de l'avant et continue « d'aménager » le développement du réseau d'aide aux victimes sans tenir compte des commentaires et des préoccupations que nous avons exprimés lors de précédents échanges.

L'IMPACT DES GUICHETS UNIQUES POUR LES VICTIMES ET LES RESSOURCES

La création de guichets uniques entraîne une multitude d'impacts pour les victimes de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel. Le fait que les services policiers ne réfèrent plus directement les victimes aux ressources spécialisées et le fait de briser le lien existant entre ces ressources et les services policiers causent effectivement bon nombre de pertes pour les victimes.

¹² *Projet Pilote/Programme de référence policière pour toutes personnes victimes, leurs proches ou les témoins d'un acte criminel entre le Service de police de la Ville de Gatineau et le CAVAC de l'Outaouais* (décembre 2009 à décembre 2010), p. 3.

¹³ *Idem.*

EN PREMIER LIEU, une perte par rapport à la rapidité du service. Par exemple, les victimes de violence conjugale bénéficient en ce moment des services des maisons d'hébergement 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Dans la grande majorité des cas, les maisons d'hébergement rappellent immédiatement les femmes, à moins que celles-ci n'indiquent un moment précis où elles désirent être jointes.

EN DEUXIÈME LIEU, une perte au niveau de la qualité et de l'expertise dans l'intervention et l'accompagnement. Les ressources spécialisées, comme les maisons d'hébergement et les CALACS, connaissent l'ensemble des enjeux que rencontrent les victimes et, par le fait même, offrent des services qui répondent véritablement à leurs besoins. Par exemple :

- L'évaluation des risques pour la sécurité de la victime ou de ses proches et l'établissement de scénarios de protection, particulièrement au moment de la rupture dans les cas de violence conjugale;
- L'aide et le soutien aux victimes lorsque la violence conjugale ou les agressions à caractère sexuel se poursuivent, comme dans le cas du harcèlement criminel ou dans le cadre de menaces lors de l'exercice des droits d'accès du père des enfants;
- Le soutien offert à la victime pour reprendre du pouvoir sur sa vie dans les cas où elle décide de continuer à vivre avec l'agresseur, de le côtoyer, ou de s'en éloigner;
- L'intervention globale incluant la résiliation de bail, la recherche de logement, les transferts d'école, l'adoption de scénarios de sécurité pour les femmes et les enfants en collaboration avec l'employeur ou, s'il y a lieu, avec la garderie ou l'école;
- L'intervention axée sur les impacts de la victimisation qui dépassent généralement ceux liés au stress post-traumatique étant donné que la victimisation s'échelonne sur une longue période. De même, une intervention auprès des proches des victimes d'agression à caractère sexuel permet de diminuer les impacts de la victimisation, notamment auprès des mères d'adolescentes victimes d'agression à caractère sexuel;
- L'intervention auprès des enfants et des adolescents et adolescentes qui consultent ou qui viennent en maison d'hébergement qui permet de diminuer les impacts de la victimisation sur la relation mère-enfant;
- L'accompagnement de la victime dans ses démarches pour pallier son manque d'estime d'elle-même et la diminution de ses capacités à négocier, conséquences d'avoir vécu une longue période de violence, comme dans le cas des victimes d'inceste ou de violence conjugale. Il s'agit de défendre les droits des victimes au cours de leurs nombreuses démarches, de les accompagner au moment de la poursuite en leur offrant aide et soutien, ou de les assister lors des demandes de prestations à l'aide sociale, à l'aide juridique, à l'IVAC ou dans leurs démarches auprès de la DPJ.

EN TROISIÈME LIEU, les guichets uniques causent une perte au niveau des pratiques policières en matière de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel puisque l'établissement de protocoles entre les services policiers et les ressources spécialisées favorise :

- Une meilleure connaissance des ressources spécialisées;
- L'amélioration de la circulation des informations en matière de violence conjugale et d'agression à caractère sexuel;
- Une meilleure connaissance des problématiques de la violence conjugale et des agressions à caractère sexuel;
- Des collaborations et une concertation sur le terrain beaucoup plus pointues et efficaces que des rencontres de concertation;

- La tenue de formations à l'intention des services policiers ou l'organisation de formations conjointes;
- L'adoption de pratiques sécuritaires pour les victimes (adaptation de la pratique policière, évaluation de la sécurité, signature de formulaires d'autorisation, etc.).

EN QUATRIÈME LIEU, le guichet unique conduit à une perte d'expertise pour les ressources spécialisées. Coupées de leurs collaborations avec les services policiers, les ressources connaissent moins bien leur fonctionnement ainsi que celui du système judiciaire. Dès lors, il devient plus difficile d'explicitier les problématiques vécues par les femmes aux institutions concernées, comme aux services policiers, au ministère de la Justice ou à celui de la Sécurité publique.

EN CINQUIÈME LIEU, la perte d'une vision globale et intégrée des problèmes liés au système judiciaire donnant lieu à des solutions cohérentes et intégrées, particulièrement dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille et de la protection de la jeunesse.

EN SIXIÈME LIEU, la perte d'un lieu neutre où les victimes d'agression à caractère sexuel ou de violence conjugale peuvent ventiler et nommer les obstacles rencontrés lors de leur parcours dans les services policiers ou dans le système judiciaire. Un lieu où elles peuvent obtenir de l'aide pour défendre leurs droits parce que la ressource est spécialisée dans la problématique qu'elles rencontrent. Un lieu exempt de parti pris et sans conflit d'intérêts où elles peuvent recevoir un encadrement adéquat si elles désirent porter plainte et le soutien et les outils nécessaires pour cheminer dans le système judiciaire.

L'implication et le manque de leadership du ministère de la Sécurité publique

La TOVAC était le lieu tout indiqué pour faire connaître les nouvelles initiatives en matière de sécurité publique et pour discuter de leurs enjeux. Malheureusement, le dédoublement des services et son impact sur les clientèles desservies par nos organismes n'ont pas été examinés parce que ce problème n'a pas été porté à l'attention de l'ensemble des membres de la TOVAC. Une pratique contraire à l'esprit et aux objectifs qui ont inspiré la création de ce lieu de concertation où nous avait conviés le ministère de la Justice du Québec.

Au cours des dernières années, nous avons vu plusieurs services policiers s'engager dans le remplacement de protocoles existants ou dans l'ajout de nouvelles ententes les liant aux CAVAC. Certains négociaient pour que le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) finance des services pour supporter leur travail, que ce soit dans les centres opérationnels du SPVM ou dans les postes de la Sûreté du Québec.

On peut lire dans le *Bilan de la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* que « De juin 2006 à juin 2008, la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'inspection (DVIEI) du MSP a mené dix-neuf inspections dans des services de police municipaux sur le traitement des dossiers de violence familiale et d'agression sexuelle. »¹⁴ Parmi les aspects examinés, figure « l'existence et le respect des protocoles d'entente signés avec les organismes communautaires ou les CLSC. » On sait également que le ministère de la Sécurité publique a procédé à un inventaire de tous les protocoles existants. Or, aucune information sur les résultats de ces travaux, sur les difficultés rencontrées ou sur la nécessité de remodeler ces protocoles n'a été rapportée à la TOVAC. Dans ces circonstances, il est légitime de se questionner sur le

¹⁴ Gouvernement du Québec, *Bilan de la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*, op. cit., p. 64.

leadership du ministère de la Sécurité publique auprès des services policiers et sur l'importance accordée au respect de la pratique policière, au-delà des inspections.

Par ailleurs, nos organisations ont été très surprises de lire dans le rapport d'activités 2009-2010 du CAVAC de Montréal les résultats de travaux financés par le BAVAC et menés avec la collaboration du SPVM et de la Commission d'accès à l'information (CAI)¹⁵. En lisant l'Avis de la CAI, on apprend que, dorénavant, les services policiers pourront transmettre les données nominatives des victimes, sans avoir obtenu au préalable leur autorisation, aux agentes et agents de liaison du CAVAC déployés dans les quatre centres d'enquête du SPVM¹⁶. Ces nouvelles pratiques n'ont pas été portées à l'attention des membres de la TOVAC alors qu'elles soulèvent de nombreuses questions :

- En l'absence d'un danger imminent, le fait d'être victime d'un acte criminel nous fait-il perdre notre droit à la vie privée?
- Est-ce que cette procédure exclut les victimes de violence conjugale ou d'agression à caractère sexuel? Sinon, est-ce que les services policiers procèdent à une évaluation des risques pour la sécurité des victimes avant de demander au CAVAC de leur téléphoner? Si le conjoint ou l'agresseur vit sous le même toit que la victime, comment s'assure-t-on que l'appel du CAVAC ne mettra pas la victime en danger?
- Est-ce que l'on communique deux fois avec les victimes dans les endroits où existent des protocoles de référence avec les maisons d'hébergement, les CLSC ou Côté cour?

À notre connaissance, une multitude d'outils ont été développés au cours des dernières années afin de faciliter le travail des services policiers et d'enquêtes en ce qui a trait à la référence aux ressources. Pourquoi reléguer tous ces efforts dans l'ombre? Quelle est la position du ministère de la Sécurité publique au sujet de ces développements et ententes? Comment définit-il son partenariat avec les autres organismes et ses responsabilités envers les victimes? Comment en arrive-t-on à financer la présence d'agents et d'agentes de liaison dans les centres opérationnels du SPVM, ou dans les postes de la Sûreté du Québec, sans JAMAIS avoir abordé cette question avec les membres de la TOVAC pendant les trois dernières années? Pourquoi ne pas avoir porté ces développements à l'attention des membres de la TOVAC? Pourquoi ceux-ci n'ont-ils pas fait l'objet d'une véritable consultation?

¹⁵ CAVAC de Montréal, *op.cit.*, p. 18.

¹⁶ Commission d'accès à l'information, *op. cit.*, p. 7.

Conclusion

La mise sur pied de la TOVAC est une initiative qui a été bien accueillie par tous les organismes participants initialement conviés à s'associer au ministère de la Justice du Québec. En sollicitant la participation de représentantes et de représentants du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (MSSS), du ministère de la Sécurité publique, du Directeur des poursuites criminelles et pénales et d'autres milieux, le ministère de la Justice mettait en place un lieu d'échanges autour duquel nous nous étions tous ralliés.

Ce lieu de concertation devait favoriser le dialogue entre le ministère de la Justice du Québec et des partenaires qui ont des responsabilités importantes auprès des témoins et victimes d'actes criminels. Il devait aussi nous permettre de développer une meilleure compréhension de leurs besoins, une plus grande cohérence et une complémentarité entre l'intervention judiciaire et les autres modes d'intervention (psychosociale, par exemple) ainsi qu'une vision commune du travail qui nous reste à accomplir.

Malheureusement, les travaux de la TOVAC ont dévié des objectifs initiaux. Lors de la réunion de la TOVAC du mois de mai 2010, nos organisations ont émis de sérieuses inquiétudes quant au respect du mandat de la TOVAC tel que déterminé et approuvé par tous les membres. Ces préoccupations émanaient à la fois de notre expérience du déroulement des travaux des trois années précédentes et de nos observations sur le terrain. Particulièrement en ce qui concerne la mise en œuvre de nouveaux services aux victimes et l'application de protocoles, sans arrimage avec les missions des ressources spécialisées et sans que l'on consulte ces dernières.

Le 24 août 2010, nous formulions ces inquiétudes dans une correspondance adressée au ministre de la Justice nouvellement en poste, Jean-Marc Fournier. Nous sollicitons une rencontre afin de pouvoir en discuter. Ce n'est qu'en janvier 2011 que nos associations ont pu rencontrer des membres du cabinet du ministre Fournier. On nous a alors demandé de documenter et d'illustrer nos questions et préoccupations.

Comme nous l'avons fait valoir dans le présent document, en trois ans de travail, plusieurs éléments du mandat de la TOVAC n'ont pu se concrétiser. Sur le plan provincial, régional ou local, et dans divers contextes, les mécanismes de concertation n'ont pas fonctionné. En 2011, il est navrant de constater que nous sommes confrontés à une situation où nous ne savons plus qui fait quoi et pour qui. À ce chapitre, les politiques, orientations et plans d'action gouvernementaux établis depuis des années, qui prônent la concertation intersectorielle et l'atteinte de cohérence des actions gouvernementales avec les acteurs terrain, n'ont pratiquement rien donné.

Pourtant, à maintes reprises nous avons souligné l'importance de dresser un portrait des services offerts aux victimes d'actes criminels au Québec, tous réseaux confondus, avant de concevoir de nouveaux développements ou d'apporter des changements dans l'organisation des services. Le prix à payer pour l'incohérence actuelle des décisions ministérielles ne se chiffre pas qu'en dollars, bien que cet aspect soit non négligeable. Les victimes d'actes criminels vont inévitablement faire les frais de nos difficultés à harmoniser nos interventions et, en conséquence, à assurer la protection, l'assistance et l'accompagnement auxquels elles ont droit. Les victimes d'actes criminels ne constituent pas un groupe homogène. Elles ont des besoins diversifiés et doivent pouvoir se tourner vers un réseau de services qui travaille en continuité et en complémentarité.

Nos organisations sont inquiètes. Elles questionnent le ministère de la Justice du Québec sur sa vision du développement des services aux victimes et sur la collaboration qu'il entend maintenir avec l'ensemble

des organismes impliqués dans l'aide aux victimes et dans la défense de leurs droits. Elles interpellent également les autres ministères qui ont accepté de collaborer aux travaux de la TOVAC. Nous nous attendons à ce que les questions soulevées dans le présent document reçoivent des clarifications, ce qui permettra d'instaurer un climat empreint de confiance et de transparence dans nos discussions futures.

La TOVAC devait être un lieu où l'ensemble des organismes participants auraient pu faire part de leurs préoccupations et mettre en commun leurs expertises pour faire avancer le dossier des victimes. Nous réitérons notre intérêt et notre ouverture à poursuivre les échanges et la réflexion avec l'ensemble de nos partenaires.

Nous recommandons

- que le ministère de la Justice du Québec précise sa vision du développement des services aux victimes;
- que le ministère de la Justice du Québec précise le mandat des CAVAC;
- que le ministère de la Justice du Québec apporte des clarifications quant à l'arrimage du mandat des CAVAC avec celui des ressources communautaires et du réseau de la santé et des services sociaux dans un objectif de continuité et de complémentarité des services;
- que le ministère de la Justice du Québec expose clairement cette vision dans son plan stratégique;
- que le ministère de la Justice du Québec rende publiques les évaluations de projets pilotes menés par les services policiers ou qu'il en favorise l'accès aux partenaires;
- que le ministère de la Justice du Québec réalise un portrait et bilan de l'organisation des services aux victimes qui relèvent de son champ de compétences;
- que le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels finance ce bilan de l'organisation des services;
- qu'aucune orientation majeure ne soit adoptée avant d'obtenir les résultats de ce bilan;
- que l'ensemble des organismes venant en aide aux victimes d'actes criminels soit associé à cet exercice;
- que le ministère de la Justice du Québec, avec ses homologues du ministère de la Santé et des Services sociaux et du ministère de la Sécurité publique, examine la situation des protocoles d'intervention et qu'il favorise des discussions et ententes entre les agences de la santé et des services sociaux, les services policiers, les CLSC, les CAVAC, les maisons d'hébergement, les CALACS et les autres organismes concernés, à propos de l'efficacité de ces protocoles dans l'aide aux victimes d'actes criminels;
- que le ministère de la Justice du Québec s'assure de l'application de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*, notamment des mesures prévues aux paragraphes de l'article 9;
- que le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels, en collaboration avec le ministère de la Justice du Québec, assume l'animation de la TOVAC d'une manière proactive et rassembleuse grâce à l'adoption de mécanismes de concertation et de coordination qui tiennent compte des expertises et des besoins exprimés par toutes les organisations présentes;
- que les représentants ou représentantes du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels et du ministère de la Justice du Québec agissent comme des intermédiaires efficaces entre le ministre et les organisations membres en veillant à la fluidité de la transmission des informations et des recommandations issues de la TOVAC.

Annexes

Annexe I – Lettre du 24 août 2010 adressée au ministre de la Justice du Québec

Annexe II – Principales représentations de l'AQPV, du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale et de la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec au cours des trois dernières décennies

Annexe III - Lettre du 1^{er} mars 2007

Annexe IV - Extrait du *Rapport final du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial spécial chargé d'examiner les politiques et les dispositions législatives concernant la violence conjugale*

Annexe I

Montréal, le 24 août 2010

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200 route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec)
G1V 4M1

Objet : Demande de rencontre concernant le mandat de la Table de concertation des organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels

Monsieur le Ministre,

Nous souhaitons d'abord vous féliciter pour votre nomination à titre de ministre de la Justice et nous tenons à vous assurer de notre collaboration dans la mise en œuvre et le développement des initiatives visant à améliorer le sort des témoins et des victimes d'actes criminels au Québec.

La présente démarche s'inscrit en continuité avec le travail que nous avons amorcé avec vos prédécesseurs et, plus spécifiquement, dans le contexte de notre collaboration à la Table de concertation des organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels. Cette Table fut mise sur pied en 2007 par le ministre de la Justice d'alors. Elle vise à favoriser la concertation et la participation des citoyens au fonctionnement du système de justice comme le rappelle le *Plan stratégique 2007-2010* du ministère de la Justice du Québec.

L'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec (FEDE), le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale et le Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS), tous membres actifs de cette Table, désirent vous faire part de leur profonde inquiétude quant au respect de l'application de son mandat tel que défini et accepté par l'ensemble des membres après maintes discussions. Le mandat est ainsi décrit dans le rapport annuel de gestion 2008-2009 de votre ministère :

« La table est un lieu d'échange entre les représentants d'organisme d'aide aux personnes victimes d'actes criminels sur les programmes et les services offerts et sur leur développement. Elle vise à favoriser la continuité des services, la mise en place de

mécanismes de concertation et de coordination sur le plan provincial ainsi que la réflexion dans les développements des services et dans la défense des droits des personnes victimes, notamment en regard de projets de loi, de politiques ou de programmes pouvant les affecter. Elle a également pour mandat de proposer des mécanismes d'information et de consultation en regard des sommes disponibles pour l'aide aux personnes victimes d'actes criminels, de façon à répondre aux besoins des victimes. Enfin, les échanges qui ont lieu, lors des rencontres des membres de la table, permettent d'informer le ministre de la Justice des besoins et des réalités des victimes d'actes criminels et de leurs proches ». (p.37)

Le dernier objectif (souligné dans le paragraphe) a d'ailleurs été le principal objet de nos travaux au cours des 18 derniers mois, alors que nous avons procédé à l'analyse des besoins et attentes des victimes d'actes criminels. Cette démarche s'est traduite par la production d'un volumineux tableau reflétant le résultat de nos échanges. Il est ainsi prévu de poursuivre les travaux afin de dresser une liste de recommandations adressées soit au Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, soit aux instances ministérielles et, d'autre part, de dresser une liste d'actions pouvant être entreprises par la Table.

Le 5 mai dernier, Plaidoyer-Victimes, représentée par M^{me} Arlène Gaudreault, présidente du C.A. et M^{me} Marie-Hélène Blanc, directrice générale, participaient au Séminaire Intersection MSP-2010 lors duquel elles ont appris, dans le cadre d'une présentation intitulée « Quand se conjuguent enquête criminelle et besoins des victimes », qu'une structure de services aux victimes allait être financée, via des projets pilotes, par le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC). Cette structure prévoit, à long terme, la présence d'un-e intervenant-e du CAVAC dans chacun des 85 postes de la Sûreté du Québec. Nul besoin de vous expliquer notre surprise d'apprendre qu'un tel développement de services se discutait depuis des années entre le ministère de la Sécurité publique et le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels de votre ministère, alors que se déroulaient les travaux de la Table de concertation et sans que ses membres ne soient jamais informés de cette nouvelle vision de l'organisation des services aux victimes au Québec. Nul besoin non plus d'expliquer notre perplexité quant au financement de ces services uniquement par le FAVAC.

Le 11 mai dernier, donc quelques jours après le Séminaire, et lors d'une séance de travail de la Table de concertation des organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels, Plaidoyer-Victimes a fait part de cette nouvelle information et de son indignation face au manque de transparence de la part des ministères concernés. Il nous a semblé incongru que, d'une part, les membres de la Table aient à travailler durant des mois, sinon des années, sur l'analyse des besoins des victimes et, que d'autre part, on s'apprête, sans consultation, à développer des services pour répondre à des besoins qu'aucune organisation membre de la Table n'a mis de l'avant tout au long des travaux. Également, la FÉDÉ a fait part, lors de cette même réunion, de la mise en place unilatérale dans la région de l'Outaouais, d'un projet pilote de guichet unique de services en violence conjugale, projet retenu et financé par le FAVAC sans que les membres de la Table aient été consultés ni même informés. Les groupes signataires de cette lettre ont également fait connaître leur insatisfaction face au manque de

transparence et de concertation et ont remis en question la pertinence de poursuivre les travaux, voire même leur volonté de demeurer membres de la Table.

Rappelons que les signataires de cette lettre ont, à plusieurs reprises, fait mention de l'importance de dresser un portrait des services offerts aux témoins et victimes d'actes criminels au Québec, tous réseaux confondus, que ce soit dans les CSSS qui intègrent notamment les centres désignés et les services en CLSC, le réseau des maisons d'hébergement, le réseau des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel, les services destinés aux Autochtones, les services offerts en lien avec la victimisation des personnes âgées, etc. Ce portrait des services aux victimes sur le territoire du Québec est essentiel avant d'être en mesure de concevoir des nouveaux développements ou des changements dans l'organisation des services.

Afin de s'assurer que tout développement de services se fasse en complémentarité et en continuité avec ceux déjà en place et pour éviter le dédoublement et les « guichets uniques », et pour s'assurer que les besoins des victimes d'actes criminels soient rencontrés de la meilleure façon possible, les signataires de cette lettre, membres de la Table de concertation des organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels, exigent que le développement de services destinés aux victimes d'actes criminels au Québec soit discuté au sein de la Table, en concordance avec son mandat.

Nous souhaitons, Monsieur le Ministre, avant de poursuivre les travaux de la Table de concertation des organismes œuvrant auprès des victimes d'actes criminels, dont la prochaine rencontre est prévue le 29 septembre 2010, vous rencontrer afin de partager de vive voix nos préoccupations sur l'application du mandat de la Table et le financement de certains projets pilotes et avoir l'opportunité d'entendre votre point de vue sur ces questions.

Veuillez recevoir, Monsieur le Ministre, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Arlène Gaudreault,
Association québécoise Plaidoyer-Victimes

Manon Monastesse,
Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec

Louise Riendeau,
Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale

Rosa Pires,
Regroupement québécois des CALACS



Association québécoise
Plaidoyer-Victimes

Consultations, représentations et mémoires (1984-2011)

2010-2011

- **Commentaires** présentés au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes en lien avec le projet de loi C-343, Loi modifiant le *Code canadien du travail* et la *Loi sur l'assurance-emploi* (congés pour raisons familiales).
- Participation à la consultation sur la Stratégie fédérale d'aide aux victimes en tant que membre du Comité consultatif sur les questions concernant les victimes du ministère de la Justice Canada.
- Participation à l'évaluation du cadre juridique et des pratiques au Canada en matière de protection des enfants victimes et témoins d'actes criminels et à la validation du rapport du Bureau international des droits des enfants.

2009-2010

- **Commentaires** présentés au Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes dans le cadre du projet de loi C-4, Loi modifiant la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois.
- **Commentaires** présentés lors des consultations particulières et de la tenue des audiences publiques à l'Assemblée nationale du Québec dans le cadre du projet de loi n° 83, Loi encadrant l'obligation faite à l'État de financer certains services juridiques.
- Rencontre avec la ministre de la Justice du Québec, M^{me} Kathleen Weil, afin de présenter l'Association, son implication et ses projets et discuter de plusieurs dossiers, dont la révision de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* et d'autres projets visant une plus grande reconnaissance des droits des victimes.

2008-2009

- Rencontre du Comité-conseil en matière de violence conjugale. Consultation sur l'atteinte des objectifs du Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale.

2007-2008

- Participation à la rencontre du Comité-Conseil en matière d'agression sexuelle sous l'invitation du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale et sexuelle dans le cadre du dépôt du *Rapport sur la mise en oeuvre des engagements gouvernementaux 2001-2006* et de l'élaboration du prochain plan d'action gouvernemental quinquennal. Recommandations transmises en lien avec la problématique des agressions sexuelles commises par des professionnels de la santé.
- Participation à l'Évaluation mi-parcours de la stratégie fédérale d'aide aux victimes (SFAC) par le ministère de la Justice Canada.
- Consultations particulières pour le dépôt du projet de loi modifiant la *Loi sur les normes du travail relativement aux absences et au congé*, ministère du Travail du Québec.

2006-2007

- Commentaires déposés au Service correctionnel du Canada concernant le Programme possibilités de justice réparatrice.
- Participation à l'étude sur la professionnalisation des intervenants qui dispensent des services d'aide aux victimes au Canada, Centre de la politique concernant les victimes.
- Commentaires dans le cadre d'un projet pilote visant à vérifier la faisabilité de la mise en place d'un Observatoire de la sécurité et de la prévention dans les milieux de vie, Centre international pour la prévention de la criminalité.
- Participation à la consultation du Groupe de travail sur la révision du régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels.
- **Commentaires** présentés lors des consultations particulières et de la tenue des audiences publiques concernant le projet de loi 25 (loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres dispositions législatives).

2005-2006

- Participation à la consultation du ministère de la Sécurité publique axée sur la prise en compte des besoins des victimes dans l'amélioration du plan d'action et de l'approche de partenariat des services correctionnels du Québec.
- Participation à la consultation de la Commission nationale des libérations conditionnelles auprès des intervenants du système de justice pénale concernant des stratégies d'information du public.
- Participation à la consultation du Centre de la politique concernant les victimes concernant la mise en œuvre d'un Fonds permettant de défrayer les frais de déplacement des victimes qui souhaitent assister aux audiences de libération conditionnelle.

- Participation aux consultations particulières sur le projet de loi 109, Loi sur le Directeur des poursuites publiques, tenues par la Commission des institutions.

2004-2005

- Participation à la consultation du ministère de la Justice du Québec sur le projet de création d'un poste de directeur des poursuites publiques.

2003-2004

- Participation à la consultation du ministère de la Justice du Canada sur la création d'un Comité consultatif sur les questions relatives aux victimes.

2002-2003

- Participation à la consultation sur le sommet sectoriel sur la sécurité publique en vue du Sommet de Montréal.
- Participation à la consultation de la Commission nationale des libérations conditionnelles sur la participation des victimes aux audiences.
- Participation à la consultation du Service correctionnel du Canada (région du Québec) sur l'engagement communautaire.
- Participation au comité consultatif chargé de préciser l'organisation et la qualité des services d'urgence offerts aux citoyens dans le cadre de la nouvelle Ville de Montréal.
- Participation à la consultation pour la tenue de la table ronde nationale mixte entre le Service correctionnel du Canada, la Commission nationale des libérations conditionnelles et les représentants nationaux des services aux victimes.
- Participation à la consultation du ministère du Solliciteur général pour une stratégie d'intervention intensive auprès des délinquantes dites à sécurité maximale.

2001-2002

- Lettre au ministre de la Justice du Québec concernant le Comité consultatif sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels.
- Mémoire sur **L'avant-projet de loi sur le système correctionnel du Québec** présenté à la Commission des institutions, Assemblée nationale du Québec.
- Participation à la consultation Évaluation du Fonds des subventions et des contributions, ministère de la Justice du Canada.
- Participation à la consultation L'organisation des services d'aide aux victimes au Québec, Protecteur du citoyen.
- Participation à la Consultation pancanadienne sur les droits des victimes, la justice pénale et les amendements de C-79, ministère de la Justice du Canada.
- Participation à la Consultation nationale sur la création d'un Répertoire nationale de services aux victimes, ministère de la Justice du Canada.

- Participation à la consultation Évaluation de l'efficacité de l'Initiative sur les victimes d'actes criminels et sur le Fonds d'aide pour les provinces, ministère de la Justice du Canada.

2000-2001

- Participation à la Table ronde sur les victimes d'actes criminels, Centre stratégique pour les victimes d'actes criminels.
- Commentaires à la Commission québécoise des libérations conditionnelles sur une Politique élargie des victimes.
- Participation à la consultation sur le cadre d'évaluation pour l'Initiative sur les victimes d'actes criminels.
- Représentations auprès du ministère de la Sécurité publique concernant la révision du processus décisionnel menant à l'élargissement en milieu ouvert ou en absence temporaire et à la libération conditionnelle des personnes contrevenantes sous juridiction provinciale.
- Participation à la consultation nationale des victimes, ministère du Solliciteur général du Canada.
- Participation à la consultation du Service correctionnel du Canada (région du Québec), Forum de planification stratégique.

1999-2000

- Lettre adressée au ministre des Transports, ministre délégué aux Affaires autochtones et ministre responsable de la Faune et des Parc, Guy Chevrette, concernant le projet de loi 24 modifiant la Loi sur l'assurance-automobile.
- Participation à la consultation sur le rôle que doit jouer le collectif des femmes pour faire de la violence un phénomène du passé, Comité de Montréal du Forum des femmes canadiennes.
- Participation à la consultation sur le document Les enfants victimes et le système de justice pénale, ministère de la Justice du Canada, Section de la famille, des enfants et des adolescents.
- Participation au Groupe de travail sur les victimes du crime, ministère de la Justice du Canada, Centre stratégique pour les victimes d'actes criminels.
- Participation à la rencontre avec la Commission nationale des libérations conditionnelles sur les recommandations formulées dans le rapport du Comité permanent de la justice et des droits de la personne, Participer sans entraver.
- Commentaires sur le projet La médiation victime-contrevenant post-sentence, Service d'aide aux prisonniers de Sherbrooke.

1998-1999

- Participation à la Consultation canadienne organisée par le Comité permanent de la justice et des questions juridiques, Les droits des victimes d'actes criminels.

- Participation à la consultation du Groupe de travail sur le protocole d'intervention auprès des victimes d'agression sexuelle et la trousse médico-légale.
- Participation à la Commission d'étude sur la situation des victimes d'actes criminels, ministère de la Justice, Paris.
- Participation à la consultation sur la révision de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition, ministère du Solliciteur général du Canada.
- Rencontres avec les responsables du dossier des victimes et la justice réparatrice au Service correctionnel du Canada.
- Mémoire déposé en collaboration avec la Fondation des victimes du 6 décembre contre la violence et la Fondation Mélanie Cabay au ministère de la Justice du Québec, l'invitant à réviser la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

1997-1998

- Participation à la consultation menée par Femmes Autochtones du Québec concernant le projet de recherche Les femmes autochtones et la victimisation.
- Participation à la consultation Remue-méninges de la Commission nationale des libérations conditionnelles.
- Participation à la consultation du Groupe national de référence du Solliciteur général concernant la sécurité publique, la prévention, l'élargissement du recours à la police communautaire, les mesures pour délinquants à risque élevé et les méthodes de guérison des collectivités autochtones.
- Participation à la consultation du ministère de la Justice et du BAVAC concernant le décret visant l'adoption par le gouvernement d'un programme sur la Déclaration de la victime et sur les conséquences du crime.
- Participation à la consultation du ministère de la Justice du Québec concernant la mise en place du Programme de mesures de rechange pour les contrevenants adultes.
- Participation à la Conférence de presse sur la réforme du régime d'assurance automobile du Québec en réponse aux besoins des victimes de crimes de la route.
- Participation à la consultation concernant la stratégie nationale sur la sécurité communautaire et la prévention du crime, ministère de la Justice du Canada.
- Participation à la consultation du Solliciteur général du Canada concernant la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition.
- Participation à la consultation du Service correctionnel canadien concernant les services correctionnels communautaires.

1996-1997

- Participation à la consultation de la Commission nationale des libérations conditionnelles concernant l'élaboration de documents d'information à l'intention des victimes.
- Représentations faites au Comité permanent de la justice et des questions juridiques sur le **projet de loi C-41 sur la détermination de la peine et sur l'examen du système judiciaire pour la jeunesse.**

- Représentations auprès de la Commission parlementaire concernant la Loi modifiant le Code de la sécurité routière.
- Représentations auprès du ministre de la Sécurité publique concernant l'imposition de coupures touchant plusieurs postes de professionnels et les services à la clientèle à l'établissement de détention de Montréal.
- Participation à la consultation sur la prévention de la violence et rédaction d'un texte conjoint sur la question de la prévention de la violence. Enquête canadienne sous la responsabilité du B.C. Coalition for Safer Communities.
- Représentations auprès du Comité permanent de la justice et des questions juridiques concernant le projet de Déclaration canadienne des droits des victimes d'actes criminels.

1995-1996

- Participation à la consultation de la Table de concertation des gais et lesbiennes du Grand Montréal concernant la formation en milieu policier.
- Participation à la consultation du YMCA/West-Island concernant les programmes de conciliation victimes-agresseurs.
- Participation à la consultation du Service de l'indemnisation des victimes d'actes criminels concernant les abus commis par des thérapeutes.
- Représentations auprès des sénateurs Thérèse Lavoie-Roux, Roch Bolduc, Jean-Claude Rivest, Michel Cogger, Fernand Roberge et du chef du Parti Progressiste Conservateur, Jean Charest, concernant l'entrée en vigueur de la Loi sur le contrôle des armes à feu (C-68).
- Représentations auprès du ministre de la Justice du Québec concernant le projet de règlement modifiant le règlement sur les indemnités versées aux témoins assignés devant les cours de justice.

1994-1995

- Commentaires à la Commission nationale des libérations conditionnelles concernant l'énoncé de mission, les valeurs fondamentales, les principes directeurs de l'organisme et les objectifs stratégiques.
- Commentaires au ministère du Solliciteur général du Canada concernant le Conseil national de prévention du crime.
- Commentaires au ministère du Solliciteur général du Canada concernant le jugement de la Cour suprême sur l'intoxication volontaire.
- Participation à la consultation du ministère du Solliciteur général du Canada concernant la pertinence de conserver l'étape de l'enquête préliminaire.
- Participation à la consultation du ministère du Solliciteur général du Canada concernant la situation des femmes purgeant une sentence de plus de deux ans en milieu carcéral.
- Représentations, comme témoin expert, auprès de la Commission d'accès à l'information concernant l'Affaire Barnabé.

1993-1994

- **Mémoire concernant la Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels** présenté au ministère de la Justice du Québec.
- Participation à la consultation de la Commission nationale des libérations conditionnelles concernant le questionnaire pour les victimes d'actes criminels s'étant prévaluées de la Politique aux victimes.
- Participation à la consultation de l'Institut de police du Québec concernant la formation policière et les besoins spécifiques des victimes d'actes criminels.
- Participation à la consultation du ministère de la Justice du Québec concernant le projet de déjudiciarisation.
- Participation à la consultation du ministère de la Justice du Canada concernant les initiatives fédérales en matière de violence conjugale.
- Participation aux consultations du ministère de la Justice du Canada concernant le harcèlement sexuel.

1992-1993

- Commentaires au ministère de la Justice du Québec concernant les recommandations du Rapport Guérin relativement au dépôt et à la négociation de plaidoyers en matière criminelle.
- Mémoire et représentations auprès du Comité Jasmin concernant la révision de l'application de la Loi sur les jeunes contrevenants.
- Participation à la consultation du Service correctionnel canadien et de la Commission nationale des libérations conditionnelles concernant la Politique aux victimes (nouvelle version).
- Participation à la consultation du Service de police de la Communauté urbaine de Montréal concernant le projet sur les informations à transmettre aux victimes de violence familiale lors de la remise en liberté de l'agresseur.

1991-1992

- Commentaires aux membres du Comité canadien concernant la violence faite aux femmes.
- Commentaires aux membres du Comité du ministère du Solliciteur général du Canada concernant les permissions de sortir.
- **Le projet de loi C-36 régissant le système correctionnel, la mise en incarcération et sur la création du bureau de l'enquêteur correctionnel**, mémoire soumis au Comité de la Justice et du Solliciteur général du Canada.

1990-1991

- Analyse critique présentée aux ministères de la Justice et de la Santé et des Services sociaux du Québec concernant le rapport Vieillir... en toute liberté.

- **Politique aux victimes**, commentaires présentés à la Commission nationale des libérations conditionnelles.
- Commentaires au ministère de la Justice du Canada concernant le document d'information sur la suramende compensatoire.
- Commentaires au ministère des Communications du Québec concernant la Loi sur l'accès à l'information (Loi 62).
- Commentaires au Service correctionnel canadien concernant les cas de révision judiciaire pour les détenus ayant à purger de longues sentences.
- Participation à la consultation du Service de police de la Communauté urbaine de Montréal concernant l'élaboration du protocole d'intervention auprès des victimes d'actes criminels.
- Recommandations au Comité de Coster concernant les besoins des victimes lors de crises majeures.

1989-1990

- **Mémoire sur les modifications envisagées concernant la Loi sur les jeunes contrevenants** présenté au ministère de la Justice du Canada et à la Direction Générale de la prévention et des services communautaires.

1988-1989

- Commentaires à la Commission nationale des libérations conditionnelles concernant la publication d'un dépliant à l'intention des victimes d'actes criminels.

1987-1988

- **Violence et santé mentale. Un état de la question au Québec**, mémoire présenté au Comité de la politique de santé mentale du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.
- Représentations devant la Commission nationale des libérations conditionnelles concernant la Politique aux victimes.
- **Le statut des victimes et le statut des services d'aides aux victimes**, mémoire présenté au ministère de la Justice du Québec.
- Représentations à la Commission parlementaire concernant le projet de Loi sur les amendements au Code criminel relatifs aux victimes d'actes criminels (C-89).

1986-1987

- Mémoire au Comité Daubney concernant la révision du droit correctionnel, soumis en collaboration avec l'École de criminologie de l'Université de Montréal.
- Mémoire au Gouvernement du Manitoba concernant le projet de Loi sur les droits des victimes d'actes criminels (Loi 30).
- Mémoire au ministère de la Justice du Québec concernant la Politique québécoise de soutien aux victimes d'actes criminels et Participation à la consultation publique.

1985-1986

- **Commentaires** au ministère de la Justice du Québec concernant la Politique sur la violence conjugale.
- Mémoire à la Commission Rochon concernant la situation et les besoins des victimes.
- **Mémoire** présenté à la Commission canadienne sur la détermination de la peine.
- Participation à l'élaboration de la Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir, Organisation des Nations Unies.

1983-1984

- Commentaires au ministère des Affaires sociales du Québec concernant la Politique de financement des maisons d'hébergement pour femmes en difficulté.
- **Mémoire** à la Commission parlementaire de l'Assemblée nationale du Québec concernant le projet de Loi sur la santé et la sécurité du travail dans ses implications pour l'indemnisation des victimes d'actes criminels (Loi-42).
- **Mémoire sur la question des ressources alternatives en santé mentale** présenté au Comité de la santé mentale du Québec.
- **Mémoire sur la justice pour les victimes** présenté au Groupe d'étude fédéral-provincial canadien sur la justice pour les victimes d'actes criminels.

Annexe II



Consultations, représentations, mémoires (1982 – 2011)

2010-2011

Mémoire sur le droit à l'égalité pour toutes les femmes, Perspectives pour les femmes victimes de violence conjugale, présenté à la Commission des relations avec les citoyens relativement au plan d'action en matière d'égalité

Le projet de loi C-391, une entrave à la sécurité des femmes et des enfants victimes de violence conjugale, Mémoire présenté au Comité permanent de la sécurité publique et nationale

2009-2010

La réforme de la Loi sur le divorce La sécurité des enfants et de leur mère d'abord, mémoire présenté sur le projet de loi C-422

Réaction au 3^e rapport du comité de suivi à l'implantation de la médiation familiale, présentée à la ministre de la Justice

2008-2009

Mémoire *Loi sur l'équité salariale, un acquis à maintenir*

Mémoire sur le projet de loi 63 / Modification de la Charte des droits et libertés de la personne

2007-2008

Difficultés d'accès au logement pour les femmes victimes de violence conjugale après un séjour en maisons d'hébergement, présenté au Rapporteur spécial des Nations-Unies sur le droit au logement

2006-2007

Dédommager les victimes d'actes criminels et favoriser leur réadaptation, une responsabilité toujours d'actualité, mémoire au Groupe de travail sur la révision de la loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Favoriser la «réadaptation» des victimes d'actes criminels et de leurs proches : mémoire concernant le projet de loi 25 : loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres dispositions législatives

2005-2006

La loi sur le directeur des poursuites publiques : des enjeux pour les victimes d'actes criminels, avis présenté à la Commission des institutions

En collaboration avec le Regroupement québécois des CALACS, l'Association québécoise Plaidoyer victimes et la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec

Le projet de loi 133 : une mesure pour assurer la sécurité des victimes de violence. mémoire du Comité logement pour les droits des victimes de violence conjugale (Auberge Shalom, Auberge Transition:Femmes averties, Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec:Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale)

Comment protéger les enfants exposés à la violence conjugale, mémoire concernant le projet de loi 125 présenté en commission parlementaire

2004-2005

L'égalité entre les femmes et les hommes au Québec : mettre fin à la discrimination : une bataille toujours d'actualité, mémoire présenté à la commission parlementaire

La réforme de l'aide juridique : mémoire présenté au Groupe de travail sur l'aide juridique

Investir en violence conjugale, un investissement rentable, mémoire présenté dans le cadre de la consultation prébudgétaire

Loi sur la protection de la jeunesse : Comment protéger les enfants exposés à la violence conjugale, mémoire présenté au groupe de travail sur la révision de la LPJ

2003-2004

Le programme national de santé publique 2003-2012 : résumé des correctifs demandés par les groupes de femmes en violence conjugale, en collaboration avec la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec

La réforme de la Loi sur le divorce La sécurité d'abord, mémoire sur le projet de loi C-22

2002-2003

Évaluation de l'action du gouvernement du Québec en matière de lutte contre violence conjugale dans le cadre de la Convention sur l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes (CÉDEF)- Rapport alternatif présenté au comité de la CÉDEF des Nations-Unies

Avant-projet de loi sur le système correctionnel du Québec : mémoire présenté en commission parlementaire

Droits de garde et d'accès : la sécurité d'abord : mémoire

L'intervention du substitut du procureur général en matière de violence conjugale : préparé pour le Comité tripartite Femmes et Justice

2001-2002

Le droit de garde et de visite en situation de violence conjugale, mémoire présenté au comité fédéral-provincial et territorial sur le droit de la famille, la garde et le droit de visite

Consultation du comité interministériel sur la supervision des droits d'accès

Sortir de la violence conjugale en 2001 : toujours une course à obstacles. mémoire présenté à la commission d'étude sur la réponse aux besoins des femmes et des enfants victimes de violence conjugale

Processus décisionnel et modalités d'encadrement appliquées à l'élargissement des personnes contrevenantes, avis présenté à monsieur Claude Corbo

2000-2001

Réunir nos efforts pour diminuer l'incidence de la violence conjugale : avis présenté au MSSS en collaboration avec la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec

Pour diminuer les coûts du système de santé : réduire l'incidence de la violence conjugale, mémoire présenté à la Commission Clair

1997-1998

Mémoire sur le projet de loi no 65 en matière de médiation familiale, en collaboration avec la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec

1996-1997

Décès de Françoise Lirette : mémoire présenté à l'enquête du Coroner Jacques Bérubé tenue à Baie-Comeau

Résumé, analyse et enjeux de la politique gouvernementale d'intervention en matière de violence conjugale : "prévenir, dépister, contrer la violence conjugale "

1995-1996

La loi 87: des enjeux majeurs pour les femmes violentées : mémoire présenté au Comité de travail sur la réforme de l'aide juridique

Les actes des séminaires régionaux : femmes violentées et système judiciaire

Vers un Québec égalitaire et sans violence pour les femmes : mémoire, en collaboration avec le Regroupement québécois des CALACS

Projet de réforme de la partie générale du Code criminel : mémoire, en collaboration avec le Regroupement québécois des CALACS

1994-1995

Pour diminuer l'incidence de la violence conjugale, avis présenté au MSSS en collaboration avec la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec

1993-1994

L'aide juridique : mémoire présenté à la Commission parlementaire sur le régime d'aide juridique en collaboration la Fédération des femmes du Québec (FFQ) et le Regroupement des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), l'Association des collaboratrices et partenaires en affaire (ACPA), la Fédération du Québec pour le planning des naissances (FQPN), L'R des centres de femmes du Québec

1992-1993

Mémoire présenté au Comité canadien sur la violence faite aux femmes

Recommandations présentées à la Coroner Anne-Marie David dans le cadre de l'enquête concernant le décès de Madame Rhéa Landry et de Monsieur Pierre Lepage

Mémoire sur le financement des services sociaux et de santé

1991-1992

Les tribunaux et la violence conjugale : le portrait de deux districts judiciaires : rapport de recherche

1990-1991

Mémoire présenté au ministre de la Santé et des Services sociaux concernant l'avant-projet de loi sur les services de santé et les services sociaux

1988-1989

Mémoire présenté à la ministre de la Santé et des Services sociaux suite au dépôt du rapport de la commission Rochon

Mémoire présenté à la Commission des affaires sociales concernant le document d'orientation : pour une politique de sécurité du revenu ou "comment inciter les femmes à rester avec un conjoint violent"

1986-1987

Bilan "impressionniste" de notre situation politique découlant de l'application de la Politique d'aide aux femmes violentées

Mémoire : Suggestions et éléments de solution présentés à la Commission d'enquête sur la santé et les services sociaux connexes

1985-1986

Mémoire présenté au comité de la consultation sur la politique familiale

Mémoire présenté au ministère de la Justice concernant un document de travail préparatoire à une politique d'intervention en matière de violence conjugale

1984-1985

Mémoire présenté au comité de la santé mentale du Québec

1983-1984

Mémoire sur la politique familiale

1982-1983

Mémoire présenté au comité permanent de la Santé, du Bien-être et des Affaires sociales



Fédération de ressources d'hébergement
pour femmes violentées et en difficulté du Québec

2485, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec) H2K 1E8

Tél. : 514-878-9757 * Fax : 514-878-9755 * Courriel : info@fede.qc.ca * Site web : www.fede.qc.ca

Bibliographie sélectionnée des productions et publications de la Fédération

Mémoires, Avis, Rapports

Vers un troisième plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale : Actualiser, maintenir et renouveler les actions afin de contrer la violence conjugale et assurer la sécurité des victimes, bilan et recommandations (2011). Mémoire présenté au Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle.

Bilan de l'action gouvernementale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait : Vers un deuxième plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes (2011). Mémoire déposé dans le cadre de la Commission parlementaire des relations avec les citoyens.

Le projet de loi C-391, loi modifiant le Code Criminel et la Loi sur les armes à feu (abrogation du registre des armes d'épaule) (2010). Mémoire présenté et déposé conjointement avec la Fédération des femmes du Québec (FFQ) devant le Conseil permanent sur la sécurité publique et nationale (SECU).

Le projet de loi C-422 : Un recul marqué quant à la sécurité et la protection des femmes et des enfants dans un contexte de violence conjugale et familiale - Position de la FRHFVDQ (2009). Mémoire soumis au Conseil permanent sur la sécurité publique et nationale (SECU) / au Ministère de la Justice du Québec / au Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle.

Tableau des commentaires concernant la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale (2004-2009) (2009). Bilan soumis au Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle.

Vers un Régime de rentes du Québec renforcé et plus équitable (2009). Mémoire déposé par quatorze groupes de femmes dans le cadre de la consultation de la Commission des Affaires sociales.

Réactions quant au 3e rapport d'étape du Comité de suivi sur l'implantation de la médiation familiale (2008). Mémoire soumis au Ministère de la Justice / au Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle.

Pour une politique en itinérance tenant compte des multiples visages de l'itinérance au féminin (2008). Mémoire présenté à la Commission des Affaires sociales dans le cadre de la Commission parlementaire sur le phénomène de l'itinérance au Québec.

Avis présenté à la commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles (2007). Avis présenté à la Commission Bouchard-Taylor.

Actualiser la Loi de l'indemnisation des victimes d'actes criminels afin de mieux reconnaître les besoins des victimes : quelques recommandations (2007). Avis présenté au groupe de travail gouvernemental sur la révision du régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Bilan de la mi-temps : rapport sur la consolidation et le développement des services des maisons (2006). Bilan soumis au ministère de la Santé et des Services sociaux conjointement avec le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (RPMHTFVVC).

Le projet de loi 133 : Une mesure pour assurer la sécurité des victimes de violence (2005). Avis conjoint présenté avec le Comité logement pour les droits des victimes de violence conjugale dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale (2004-2009).

Le projet de loi 125 : Une appréhension partielle de l'impact de la violence familiale (2005). Mémoire soumis à la Commission des affaires sociales.

La loi sur le directeur des poursuites publiques, Des enjeux pour les victimes d'actes criminels (2005). Avis présenté à la Commission des institutions conjointement avec le Regroupement des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (RMHTFVVC), Regroupement québécois des CALACS, Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV).

Mémoire sur l'égalité (2004). Mémoire présenté à la Commission des Affaires sociales dans le cadre de la Commission parlementaire sur le concept d'égalité et de la politique en condition féminine.

Propositions de modifications législatives à la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) (2004). Avis présenté au Ministère de la Justice et au Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Plan de développement de services des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale (2004). Rapport à l'intention du Ministère de la Santé et des Services Sociaux, déposé conjointement avec Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (RPMHTFVVC).

ROSE, Ruth. *Des critères pour l'attribution des subventions aux maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale* (2004). Rapport à l'intention du Ministère de la Santé et des Services sociaux, déposé conjointement avec le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (RPMHTFVVC).

Rapport du groupe de travail sur les services offerts aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants (2003).

Rapport du comité tripartite femmes-Justice (2003). Rapport présenté au Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle.

Réunir nos efforts pour diminuer l'incidence de la violence (2000). Avis conjoint présenté au Ministère de la Santé et des Services sociaux avec Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (RPMHTFVVC).

Rapport du sous-groupe de travail sur les aspects juridiques (1998). Rapport du Groupe de travail interministériel sur la confidentialité des renseignements et la sécurité des personnes.

Le projet de loi 65 en matière de médiation familiale (1997). Mémoire présenté conjointement avec le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (RPMHTFVVC).

Pour diminuer l'incidence de la violence conjugale (1994). Rapport soumis conjointement avec le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (RPMHTFVVC).

Avis de la Fédération sur les priorités d'action en matière de violence familiale ou plan d'action pour une stratégie provinciale de prévention (1993).

Outils et formation

ISHKUTEU *Tambours de guérison / Healing drums*, guide d'animation, versions française et anglaise (2010).

ISHKUTEU *Des services d'aide en violence conjugale en réponse aux besoins des femmes autochtones : Partager nos expertises, créer des liens durables*, Guide d'accompagnement à la session de formation, coproduction avec Femmes autochtones du Québec, en collaboration avec le Réseau DIALOG et le Service aux collectivités de l'UQAM, versions française et anglaise (2010).

ISHKUTEU *Des services d'aide en violence conjugale en réponse aux besoins des femmes autochtones*, étude de besoins, coproduction avec Femmes autochtones du Québec en collaboration avec le Réseau DIALOG et le Service aux collectivités de l'UQAM, versions française et anglaise (2008).

ISHKUTEU DVD - *Tambours de guérison/Healing Drums* (2008).

Renforcement des capacités du Réseau Siggil Jigeen (Sénégal), programme de formation et de sensibilisation (2008).

Soutenir les mères pour prévenir les effets néfastes de la violence conjugale chez les enfants, guide pour les intervenantes des maisons d'aide et d'hébergement, en partenariat avec le Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRIVIFF), le Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (RPMHTFVVC) et Relais-femmes (2007).

Répondre aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles - Les défis de l'adaptation des services en violence conjugale, coproduction avec la Table de concertation en violence conjugale de Montréal et le Protocole UQAM-Relais-femmes du Service aux collectivités de l'UQAM et en collaboration avec le Bouclier d'Athéna-services familiaux (2007).

Agir pour prévenir l'homicide de la conjointe - Guide d'intervention, en coproduction avec le Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRIVIFF) (2004).

La violence faite aux femmes : intervenir dans un contexte interculturel, coproduction avec la Table de concertation en violence conjugale de Montréal et le Protocole UQAM-Relais-femmes du Service aux collectivités de l'UQAM, programme de formation (2000).

Les maisons d'hébergement pour femmes en difficulté : un chez –soi particulier –Guide d'intervention (2000).

Stop la violence! Vers des rapports égaux – Jeu (2000).

Guide d'outils d'intervention pour les jeunes exposés à la violence conjugale (1999).

Le processus judiciaire criminel et vous, Lise Poupart auteure (1993).

Guide de sensibilisation à la violence conjugale: "La violence enfante la violence" (1992).

Collaborations de la Fédération

Services d'aide en matière de violence conjugale : État de la situation et besoins prioritaires (2010), Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRIVIFF).

Évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale (2010), Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

La traite des jeunes filles, une forme de violence qui existe chez nous (2009), programme de formation, Bureau international des droits de l'enfant (BIDE).

Formation PASSAJ : Les jeunes, la violence dans leurs relations amoureuses et le harcèlement sexuel, Programme de prévention et de promotion, Université Laval (2006).

Rapport du comité interministériel sur les services de supervision des droits d'accès (2004).

Rapport du groupe de travail sur les services offerts aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants dans le but de soutenir le parachèvement de la politique gouvernementale en violence conjugale, Ministère de la Santé et des Services sociaux (2003).

Politique gouvernementale d'intervention en matière de violence conjugale Prévenir, dépister, contrer la violence conjugale (1995).

Annexe III



Montréal, le 1^{er} mars 2007

Monsieur Yvon Marcoux
Ministre de la Justice
1200, route de l'Église, 9^e étage
Sainte-Foy (Québec)
G1V 4M1

Monsieur le ministre,

Nous apprenions récemment la nomination de Me Louis Dionne à titre de Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), à compter du 5 mars 2007, et l'entrée en vigueur de l'ensemble de la loi instituant cette fonction pour le 15 mars.

Cette nouvelle, bien qu'attendue depuis plusieurs mois, suscite une certaine inquiétude. À l'automne 2005, à l'invitation de Me Paul Monty, sous-ministre responsable des poursuites publiques, alors pressenti pour occuper le poste de DPCP, nous avons participé à deux rencontres exploratoires sur l'établissement d'un mécanisme permanent de liaison entre le DPCP et les organismes qui travaillent chaque jour avec les victimes d'actes criminels. L'objectif était de créer une voie de communication leur permettant de lui faire part, à intervalles réguliers, annuellement ou deux fois par année, des problèmes rencontrés par les victimes dans le cadre des procédures judiciaires. Les discussions avaient permis d'échanger sur la pertinence de réunir, pour ce faire, l'ensemble des représentants des groupes de soutien aux victimes. Pour notre part, nous avons également mis de l'avant la nécessité de prévoir des sous-groupes spécifiques autour des réalités et besoins particuliers de certaines catégories de victimes, par exemple les femmes ayant subi des actes criminels reliés à ce qu'on appelle couramment la violence faite aux femmes (violence conjugale, violence sexuelle, etc.). Ces échanges avec Me Monty nous ont permis de réitérer des préoccupations dont nous avons déjà fait part à Me Lapointe, lors des consultations menées avant le dépôt du projet de loi sur le DPCP. Or, plus d'un an s'est écoulé et nous n'avons eu aucune nouvelle des suivis donnés à ces rencontres.

Parallèlement, le printemps dernier, dans le cadre des discussions sur le projet de loi 25 modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, vous nous avez fait part de votre volonté de mettre sur pied une table de concertation des organismes de soutien aux

victimes d'actes criminels. L'été dernier, Me Jean Turmel semblait prêt à jeter les bases de cette table de concertation. Là encore, aucun progrès n'a été réalisé.

Cet abandon apparent des mesures visant à assurer l'information sur la réalité et les besoins des victimes dans le cadre du processus judiciaire nous oblige à questionner la place que vous souhaitez leur réserver. Sont-elles simplement des témoins principaux au service de la machine judiciaire? Sont-elles impliquées pour servir exclusivement le bien commun?

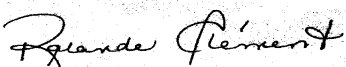
Pour notre part, depuis le début de notre histoire, nous avons encouragé les femmes victimes de violence conjugale à rapporter les actes de violence qu'elles subissaient à la police et à collaborer avec les tribunaux. Nous y voyons là, à la fois un moyen d'assurer leur sécurité et celles d'autres victimes potentielles et une façon pour ces femmes de reprendre du pouvoir sur leur vie. Or comme l'ensemble de la population, et probablement encore plus, elles sont souvent méfiantes face à l'appareil complexe de la justice. Souvent aussi, à l'issue d'un procès, elles sont amères et ont le sentiment de ne pas avoir été écoutées ou comprises. Pourtant, des solutions à ces problèmes existent. Et c'est pourquoi nous nous sommes donnés comme mandat de porter leur voix pour susciter les changements ou adaptations nécessaires.

Depuis plusieurs années, nous avons privilégié la discussion avec les autorités du ministère de la Justice plutôt que la dénonciation publique dans les médias. Mais cette discussion ne peut se faire à sens unique.

À quelques jours de l'entrée en fonction du premier DPCP, nous vous pressons, Monsieur le ministre, de nous indiquer quelles mesures seront prises pour que toute l'attention nécessaire soit portée au sort des victimes dans le cadre des poursuites criminelles et pénales, que ce soit par le DPCP ou au sein même du ministère de la Justice.

Nous vous prions de recevoir nos meilleures salutations.

La présidente



Rolande Clément

Annexe IV

Extrait du *Rapport final du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial spécial chargé d'examiner les politiques et les dispositions législatives concernant la violence conjugale*¹

SERVICES AUX VICTIMES²

11. Il est recommandé que les gouvernements, de concert avec les organismes communautaires, continuent d'assurer la prestation de services de soutien aux victimes afin de les aider lorsqu'elles collaborent avec le système de justice pénale.

Ces services doivent au moins comprendre :

- des renseignements concernant la violence, le système de justice pénale, le rôle des victimes et des témoins et l'évolution des cas;
- l'accès à des spécialistes et à une gamme d'organismes et de services de soutien pour satisfaire aux multiples besoins des victimes;
- un avis aux victimes au sujet de leur participation aux décisions concernant la libération des accusés et des délinquants et les conditions connexes à la libération;
- le soutien psychologique et l'intervention au moment d'une crise;
- une aide à la préparation des déclarations de la victime sur les répercussions de l'infraction;
- l'évaluation du risque et la planification en matière de sécurité.

Parmi les composants clés d'un service efficace, il faut noter :

- une intervention le plus rapidement possible après l'événement;
- la prestation continue de services vers lesquels les victimes sont dirigées;
- des services prenant en compte les besoins uniques des victimes de violence conjugale;
- la collaboration et la coordination entre les organismes offrant les services;
- une description détaillée des rôles respectifs (des services aux victimes assurés par le système de justice pénale et des organismes de soutien communautaires);
- la disponibilité de l'information et de mécanismes de communication efficaces entre les intervenants du système de justice pénale et à l'extérieur de celui-ci³.

¹ *Rapport final du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial spécial chargé d'examiner les politiques et les dispositions législatives concernant la violence conjugale*, 2003, p. 106-108.

² Dans le présent contexte, les services aux victimes doivent être entendus comme services fournis à la suite de l'implication de celles-ci dans le système de justice pénale, de tels services se distinguant de ceux dont pourraient bénéficier par ailleurs les victimes, comme les maisons d'hébergement.

³ Nous soulignons.

MAISONS D'HÉBERGEMENT, SERVICES DE LIAISON,
DÉFENSE DES DROITS ET AUTRES SERVICES DE SOUTIEN AUX VICTIMES

12. Il est recommandé que les gouvernements envisagent des façons d'assurer la prestation continue de services communautaires et gouvernementaux accessibles, complets et coordonnés aux victimes de violence conjugale et à leur famille, notamment les maisons d'hébergement et les services de liaison. La formation des professionnels du système de justice pénale et des fournisseurs dans diverses disciplines appelés à offrir des services aux femmes victimes de violence et à leurs enfants est nécessaire pour renforcer les relations de travail, comprendre les objectifs divergents et assurer une intervention efficace.

Parmi les services nécessaires, notons les suivants :

- l'accès en cas d'urgence à un endroit sûr (y compris le transport d'urgence et l'hébergement de nuit, surtout pour les femmes vivant dans des régions rurales et éloignées);
- le counseling et le soutien psychologique (immédiatement après la crise, et grâce à un service de suivi et de liaison pour les résidents et les non-résidents);
- les renseignements et l'orientation vers des services appropriés;
- l'accès à des services abordables et sûrs, qu'il s'agisse d'hébergement, de services juridiques ou de services médicaux;
- un soutien à l'emploi et au revenu;
- des services d'aide à la santé mentale et en matière de toxicomanie, au besoin;
- des services de garde et d'aide à l'enfance et des séances de counseling pour les enfants afin de les aider à surmonter les traumatismes, de même que la planification en matière de sécurité;
- une aide en matière de droit familial (pension alimentaire pour le conjoint, garde et droit de visite, pensions alimentaires pour enfants et lieu de résidence).