
LA POLICE ET LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS :

UN PARTENARIAT ENCORE FRAGILE

**Arlène Gaudreault
Présidente de l'Association québécoise
Plaidoyer-Victimes**

**Chargée de cours en victimologie
École de criminologie
Université de Montréal**

Note de l'auteure :

**Ce texte a été publié dans Canadian Journal of Criminology, July-October
1991, p. 551-554.**

This article casts a critical look on police intervention in regard to victims of crime. It identifies the aspects of police work that should be improved so that victims may receive better assistance. Police services are asked to work with victims support or organizations in a spirit of greater cooperation.

Cet article jette un regard critique sur l'intervention policière auprès des victimes d'actes criminels. Il identifie des aspects du travail policier qu'on devrait améliorer afin que les victimes reçoivent une meilleure assistance. Il invite les services policiers à travailler avec les organismes d'aide dans un esprit de plus grande concertation.

Développer des attitudes pro-victimes

La capacité de se réajuster après un crime est déterminée par une variété de facteurs démographiques et psychologiques, par la nature de l'incident et la gravité des torts subis. Le support sur lequel la victime peut compter, que ce soit de la part des amis, des proches des intervenants est aussi très important. Ce type d'aide formel ou informel peut faciliter ou entraver les capacités de la victime à se reprendre en mains. Certaines interventions sont inappropriées : minimiser l'impact, faire des pressions pour que la victime se réajuste rapidement, blâmer ou pathologiser, tenir des propos sexistes, adopter un comportement paternaliste. De telles attitudes ont des effets négatifs dans le sens que la victime peut alors avoir le sentiment qu'elle ne reçoit aucun support de la communauté, des agences sociales, de la société en général. Elle peut croire qu'on ne se préoccupe aucunement de son sort.

«Penser victimes», c'est être attentif à la situation et aux besoins particuliers de toutes les victimes et de leurs proches, sans exception. Cela s'inscrit dans des actions concrètes : montrer de la compréhension, poser des questions adéquates, éviter les sous-entendus et les jugements de valeurs, respecter la vie privée.

Une intervention soignée et délicate doit donc être faite par ceux qui ont le premier contact avec les victimes. Un support bref mais donné par une personne sensible aux problèmes peut être plus efficace qu'une thérapie à long terme. Les policiers sont le premier lien que les victimes ont avec le système de justice pénale. Pour plusieurs d'entre elles, ils seront leur seul contact. Ils sont dans une position unique pour influencer (pour le meilleur et pour le pire) les sentiments de la victime, ses perceptions, ses réactions.

Bien sûr, personne n'est à l'abri des comportements inadéquats, ni des préjugés. Le rôle des policiers auprès des victimes est cependant tellement important qu'ils devraient être particulièrement soucieux de la qualité de leurs interventions. On déplore encore beaucoup de maladresse chez certains policiers et les exemples sont trop nombreux pour qu'on puisse parler de cas isolés. Dans le cadre de la formation, il faut sensibiliser les futurs policiers à ces dimensions de l'intervention et ne pas craindre de re-questionner la pratique de ceux qui sont déjà «sur le terrain».

La référence précoce

Les policiers sont dans la meilleure position pour évaluer les besoins des victimes. Ils sont en effet présents au moment où les services les plus urgents sont requis et ils rencontrent les victimes dans des circonstances très stressantes. On sait comment une intervention précoce est nécessaire pour prévenir les traumatismes ultérieurs.

En situation de crise, le rôle des policiers en est un de premier plan. Ils doivent répondre aux plaintes d'une façon qui sera utile pour l'enquête et les arrestations qui pourraient en découler mais aussi se tenir à l'affût des préoccupations des victimes au moment de l'incident et se montrer disposés à y répondre. La référence précoce et judicieuse repose à ce moment-là sur eux.

Les services policiers devraient être les premières sources de référence aux centres d'aide aux victimes et aux autres organismes de la communauté. Or, ce n'est pas toujours le cas. Très souvent, des victimes qui auraient dû être référées rapidement par les policiers le sont par des intervenants qui travaillent à d'autres paliers du système de justice (aide juridique, services judiciaires), par les professionnels des services de santé ou par des amis et des proches. Dans trop de cas, plusieurs mois se sont déjà écoulés depuis la victimisation. On ne peut alors parler de référence précoce car celle-ci ne survient pas au moment du premier contact de la victime avec le système de justice mais à des étapes ultérieures. Les conséquences sont très lourdes pour les victimes: aggravation des préjudices subis, impossibilité d'avoir accès aux services et aux recours auxquels elles ont droit (p.ex. : les services d'indemnisation parce qu'il y a un délai de prescription).

Il serait injuste d'affirmer que les policiers ne réfèrent pas parce qu'ils sont indifférents à la situation des victimes ou qu'ils ne montrent pas suffisamment de compassion. Par ailleurs, je ne veux pas être complaisante et dire que cela n'arrive jamais non plus. Même chez les policiers les mieux intentionnés, il y a un phénomène d'habituation à la souffrance et aux drames quotidiens qui peut à la longue émousser la sensibilité et l'empathie. Parfois aussi, les policiers ne réfèrent pas car ils ne connaissent pas suffisamment les ressources disponibles; d'autres le savent mais... la motivation n'y est plus. Ou encore, ils mettent en doute la capacité des organismes à prendre en charge les victimes; certains d'entre eux ont été déçus dans le passé parce que les personnes référées n'avaient pas été aidées rapidement ou adéquatement. Ces lacunes devraient être corrigées et on devrait rappeler l'importance de référer les victimes aux services pouvant leur fournir une assistance. Une telle préoccupation devrait être partagée à tous les niveaux, de la direction jusqu'aux policiers patrouilleurs. On devrait aussi s'assurer que les informations sur les services existants sont largement diffusées et mises à jour, que les ententes et les mandats respectifs sont clarifiés, que des attentes sont conclues entre les organismes d'aide et les services policiers.

Une référence personnalisée pour certaines victimes

Les besoins des victimes, particulièrement au moment de l'incident, peuvent nécessiter une intervention personnelle du policier. On sait qu'un grand nombre d'entre elles ne cherchent pas toujours à obtenir de l'aide et que, dans la majorité des cas, elles ne connaissent pas l'existence des services dont elles peuvent se prévaloir. Nombre de fois, elles ne sont tout simplement pas dans un état émotif pour amorcer des démarches.

La victime se fait dire souvent : «Appelez-là, il vont s'occuper de vous». Cette attitude expéditive dénote un manque d'empathie et de considération. Pour certains types de victimes qui sont particulièrement vulnérables après le crime (personnes âgées, jeunes victimes, femmes violentées), le policier est une personne-ressource significative. On ne devrait pas se contenter de donner un simple numéro de téléphone mais avoir le souci de référer de façon personnalisée aux organismes d'aide. C'est un réflexe à développer et à entretenir chez l'ensemble des policiers.

Le pouvoir discrétionnaire et l'action policière

On ne peut nier que certains stéréotypes ont un impact sur le contact que les policiers ont avec les victimes et sur les actions qu'ils vont éventuellement entreprendre dans un dossier. L'image de la bonne et de la mauvaise victime est malheureusement persistante au sein des corps policiers : celle qui a des problèmes psychiatriques ou des comportements agressifs, la femme qui subit la violence psychologique mais ne porte pas de marques, celle qui risque de retirer sa plainte ou sera peu collaboratrice. Dans trop de cas, on persiste aussi à croire que les victimes de crimes contre la propriété sont moins traumatisées par le délit et que leurs principales préoccupations sont de récupérer leurs biens, de recevoir des indemnités de leurs compagnies d'assurances. Trop souvent, ces victimes ne recevront aucune attention parce qu'on sous-évalue leurs besoins réels et les difficultés auxquelles elles sont confrontées.

Il faut systématiquement référer aux ressources de la communauté les victimes qui sont gravement perturbées par un crime. Cela exige que les policiers soient très sensibles aux signes de détresse des victimes et capables de les reconnaître. Pour certains types de victimes, notamment les victimes de violence conjugale ou d'agression sexuelle, les policiers sont davantage conscients de la nécessité d'une référence précoce. Néanmoins, parce qu'ils évaluent que la victime n'a pas besoin de services (l'impact du crime selon eux n'est pas assez important) ou encore parce que celle-ci n'exprime pas de demande sur le moment, certains policiers ne font aucune référence et ne donnent aucune information même dans de tels cas.

Cette façon de faire est sérieusement remise en cause par bon nombre d'intervenants psychosociaux, car selon eux les policiers ne sont pas toujours en mesure d'évaluer l'impact du crime au moment de l'incident. Il faut aussi garder à l'esprit que les conséquences peuvent se manifester quelques jours ou même des semaines après l'événement. Il est alors beaucoup plus adéquat de laisser de l'information à la victime,

de lui faire savoir qu'elle peut communiquer avec un organisme d'aide si elle le désire et au moment où elle en ressentira le besoin.

Le respect des droits des victimes et l'intervention policière

Le droit à l'information

Après un crime, les victimes veulent recevoir de l'information, de l'écoute, du support. Elles veulent également avoir des conseils sur ce qu'elles doivent faire, de l'assistance face aux problèmes pressants qu'elles rencontrent. Elles ignorent les procédures et peuvent avoir des attentes irréalistes sur la capacité des services policiers à régler leur affaire. Afin que le système de justice pénale paraisse moins revêche aux yeux des victimes, celles-ci doivent recevoir des renseignements pertinents sur les points suivants :

- ⇒ l'enquête policière (avec qui communique-t-on?)
- ⇒ l'enquête policière (comment recouvrer ses biens?)
- ⇒ Les services offerts par la police et par les organismes du milieu?
- ⇒ le système de justice en général (peut-on poursuivre? quels sont ses droits et obligations)
- ⇒ les recours possibles (indemnisation, poursuites civiles)?

Ces informations doivent être communiquées par écrit dans un dépliant accessible et facile à comprendre. L'information écrite est le mécanisme par lequel les victimes sont incitées à prendre l'initiative d'obtenir des services par elles-mêmes. Si on leur donne de meilleurs renseignements, elles connaîtront mieux leurs droits et les services mis à leur disposition; elles auront davantage tendance à chercher de l'aide en communiquant avec l'organisme compétent. Le ministère de la Sécurité publique en collaboration avec le ministère de la Justice du Québec vient de réviser l'ancien dépliant afin de mieux répondre aux besoins des victimes. La collaboration des policiers est essentielle pour distribuer ce dépliant à toutes les victimes, sans exception.

Il y a malheureusement beaucoup d'écart entre ce qui est fait et ce qui devrait être fait. Trop souvent, le policier patrouilleur ne distribue pas le dépliant car il s'en remet au policier enquêteur et, de plus, plusieurs dossiers ne seront pas transférés à un enquêteur. Les victimes ne disposent alors d'aucune information. Si, par hasard, elles connaissent l'existence d'un organisme comme le centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) ou si elles y sont référées, elles vont demander à recevoir les renseignements qui normalement auraient dû leur être fournis bien avant. Ce qu'on appelle le droit à l'information - à une information minimale - restera lettre morte pour un très grand nombre d'entre elles.

Remettre le dépliant n'est pas suffisant. Les policiers doivent jouer un rôle actif en s'assurant que les victimes comprennent les renseignements qui leur sont donnés, en étant disponibles pour répondre à leurs questions ou offrir des explications supplémentaires. Les victimes sont souvent en état de choc au moment de l'incident et, pour cette raison, elles ne sont pas toujours en mesure de bien saisir les informations qu'on leur transmet.

Développer une attitude pro-victime, ce n'est pas juste porter attention aux besoins immédiats de la victime mais aussi à ceux qu'elle pourrait avoir dans l'avenir :

- ⇒ en communiquant de nouveau avec elle pour s'assurer qu'elle a donné suite aux suggestions et a reçu des services;
- ⇒ en fournissant de nouveaux renseignements au besoin;
- ⇒ ex: l'informer que des accusations ont été portées;
- ⇒ que l'enquête se poursuit;
- ⇒ que ses biens ont été recouvrés;
- ⇒ que son dossier a été classé.

L'accès à l'information

Le respect envers les victimes suppose également qu'on réponde rapidement à leurs demandes d'informations. L'organisation du travail policier, les horaires (les quarts de travail!) font souvent en sorte que les intervenants eux-mêmes ne peuvent rejoindre facilement les enquêteurs. Si ces derniers ne sont pas disponibles, personne ne prend le relais pour consulter le dossier, répondre aux demandes. Et parfois, déplorent-ils, leur appel ne sera même pas retourné! Une telle situation est encore plus frustrante pour les victimes car lorsqu'elles contactent les policiers, c'est pour parler de leur «*affaire à elles*», avec une personne qui sera souvent leur seul lien avec le système de justice. Il arrive aussi qu'on leur réponde : «On ne donne pas d'informations. Il faut venir au poste!» Lorsqu'il s'agit de personnes âgées, de victimes ayant peur de se déplacer et de sortir seules après le crime, on peut comprendre que ce type de réaction de la part des policiers accentue l'isolement, le sentiment d'impuissance et d'incompréhension.

Si les policiers ont peu de contrôle sur les services de soutien offerts dans la collectivité, ils sont en contrepartie capables d'apporter les changements dans leurs propres bureaux afin de garantir que les victimes reçoivent les services qu'ils sont les seuls à leur fournir. On pourrait prévoir un mécanisme pour rendre l'information plus accessible. Certains services policiers envoient déjà des lettres aux victimes; dans d'autres provinces, on a installé une ligne téléphonique pour être en mesure de mieux répondre à leurs demandes. Ce sont là des moyens concrets pour garantir le droit à l'information. Cela exige un peu plus de temps, quelques ressources supplémentaires, mais on peut penser que cela ne nuit

pas au travail policier car on favorise ainsi la collaboration des victimes appelées à témoigner. De plus, ce type d'implication démontre que les services de police reconnaissent l'importance des préjudices subis et la nécessité de venir en aide aux victimes. C'est l'image de la police aux yeux des citoyens qui y gagne. Avant tout, c'est la victime qui en bénéficie car elle est traitée avec plus d'égards et de courtoisie.

En revanche, on ne peut parler de ce doit si, dans les faits, les victimes se butent à l'indifférence et au laisser-aller. L'accès à l'information est un droit pour les victimes et on devrait tout mettre en oeuvre pour garantir pour que cela soit transposé dans les pratiques et les opérations. Tout ne doit pas être laissé au bon vouloir des policiers sur une base individuelle et il doit y avoir une implication claire de la part des dirigeants des corps policiers et ce, dans toutes les régions du Québec.

Le droit à la protection

Dans les crimes impliquant la violence conjugale, les policiers devraient informer la victime que l'accusé a été remis en liberté à la comparution. Ils devraient également agir rapidement dans les cas de manquements à certaines conditions (ex : interdiction de communiquer). Les victimes doivent quasiment se battre pour avoir une intervention des policiers lorsqu'elles signalent de tels manquements. Il s'agit là de mesures minimales pour garantir le droit des victimes à la protection contre des manoeuvres d'intimidation et des représailles, droit explicitement reconnu dans l'article 5 de la *Loi sur les victimes d'actes criminels* adoptée en juin 1988. Cette nouvelle loi crée des obligations qui restent, dans la réalité, des voeux pieux parce qu'elles ne sont pas actualisées dans les pratiques. Par leurs efforts, les policiers pourraient concrètement améliorer le sort des victimes et leur assurer une meilleure protection en mettant en application ces mesures.

Le droit d'être traité avec respect et courtoisie

Traiter la victime avec respect et courtoisie, cela s'inscrit dans un ensemble de petits faits et gestes. Je voudrais apporter à titre d'exemples deux mesures qui, si elles étaient plus répandues dans les services policiers, permettraient de mieux répondre aux besoins des victimes.

Dans le nouveau Précis des faits de la Police de la Communauté urbaine de Montréal, on indiquera dorénavant certaines données telles que la langue parlée et de correspondance des victimes, leur sexe, la présence d'un handicap particulier. Ces informations qui, au premier coup d'oeil, ont l'air anodines ne sont pourtant pas dénuées d'importance. Les données transmises par les policiers à d'autres intervenants du système de justice ont en effet un impact sur le suivi accordé aux victimes. Elles permettront aux victimes de recevoir des documents dans leur langue, de tenir compte du fait qu'une victime a un handicap physique, de fournir un interprète à celles qui en ont besoin. C'est là une façon de montrer qu'on est réellement attentif à leur situation particulière et d'atténuer maints désagréments lorsqu'elles sont appelées à venir témoigner en Cour.

Une disposition en vigueur depuis le 1er octobre 1998 permet d'utiliser l'Affidavit du droit de propriété et la valeur d'un bien pour certains crimes (ex : introduction par effraction, vol simple, recel, fraude, escroquerie). Ce document vise à donner une description des faits, des objets volés et de leur valeur. Il est relativement facile à remplir au poste de police et il peut remplacer le témoignage à la Cour, évitant ainsi des déplacements inutiles et les pertes financières qui y sont habituellement rattachées. Or, malgré le fait que ce document pourrait aider un grand nombre de victimes (on a qu'à penser aux statistiques relatives aux introductions par effraction ou aux fraudes chaque année au Québec), on y a pratiquement pas recours. Les policiers ne semblent pas connaître l'existence de cette disposition et encore moins son utilité!

La formation policière

L'analyse de la situation actuelle m'amène à dire qu'il y a beaucoup d'améliorations à apporter en ce qui concerne l'intervention des policiers auprès des victimes d'actes criminels. Dans mon esprit, il ne fait aucun doute que leurs actions futures doivent reposer sur une conscience accrue que les victimes ont des droits et que les policiers, à l'instar des autres intervenants du système de justice, ont des obligations envers elles.

On doit amener tous les futurs policiers à réfléchir sur la qualité de leurs interventions, à questionner leurs valeurs, à identifier leurs préjugés. Il faut insister sur les conséquences de la victimisation, identifier les différents types de victimes et leurs besoins spécifiques, mieux connaître les ressources et leurs mandats respectifs. Dans cette optique, la formation policière est importante et on ne saurait se contenter d'un survol de quelques heures en victimologie dans l'enseignement collégial. Celui-ci doit faire une plus grande place à la victime car elle est le premier «client» du policier.

La formation continue est également nécessaire. Le volume de travail, les contraintes, le temps, font qu'on oublie trop facilement des choses importantes comme la courtoisie, le respect. Il faut rester critique face à nos interventions, ne pas avoir peur de se remettre en cause. Continuer à alimenter, à vérifier et à contrôler la qualité des interventions, cela est important non seulement pour les policiers mais pour tous les intervenants en contact avec les victimes.

Il faut aussi favoriser la mise à jour des connaissances. Il y a eu beaucoup de changements au Québec et au Canada au cours des dernières années. On a adopté une *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*, on a créé un Bureau provincial d'aide pour les victimes et on a commencé à implanter un réseau de centres d'aide dans sept régions du Québec. On a aussi mis en place des tables de concertation, élaboré des protocoles d'entente, publié de nouvelles recherches. Des changements législatifs ont été apportés et de nombreux articles du *Code criminel* ont été amendés; la Commission nationale des libérations conditionnelles a préparé une Politique à l'intention des victimes, des services se sont développés pour les conjoints violents. Ce ne sont là que quelques exemples qui illustrent l'évolution dans ce secteur. L'ensemble des policiers connaissent-ils ces

nouveaux développements? Reçoivent-ils une formation leur permettant de comprendre les changements actuels? Ce sont là des questions auxquelles doivent répondre les responsables des différents corps policiers et c'est à eux qu'il appartient d'y donner suite.

La collaboration et la concertation avec les services policiers

Au cours des dernières années, il y a certes eu des efforts pour impliquer davantage les services policiers à différents niveaux. Leurs représentants sont présents aux tables de concertation, au sein de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, dans les comités consultatifs des centres d'aide. Certaines problématiques, notamment la violence conjugale, l'agression sexuelle, l'abus sexuel des enfants, ont fait l'objet d'une attention particulière. Mais cela reste bien insuffisant par rapport à tout ce qui devrait être mis en place pour aider véritablement les victimes et pour travailler dans un esprit de véritable concertation.

Jusqu'ici, les corps policiers québécois ont eu une attitude davantage réactive que proactive dans le domaine de l'aide aux victimes. Dans d'autres provinces, les policiers se sont engagés plus vigoureusement dans le développement des services directs pour les victimes et ils ont su développer un meilleur partenariat avec les professionnels et les bénévoles. Au Québec, l'implication des policiers a été plus «périphérique» que de premier plan. On continue à travailler souvent en vase clos et il y a encore beaucoup de résistances de part et d'autre. Plusieurs organismes d'aide aux victimes se plaignent de la lourdeur du système policier, de la difficulté à faire circuler l'information entre la direction et la base, à faire avancer les projets. Les liens que nous avons tissés restent somme toute bien fragiles!