MÉCANISMES DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN MATIÈRE DE VIOLENCES INTERPERSONNELLES : RECOMMANDATIONS POUR EN AMÉLIORER L'ÉLABORATION ET L'IMPLANTATION

Par Marie-Eve St-Pierre, M. Sc., professionnelle de recherche à l'Observatoire québécois du loisir,

Stephanie Radziszewski, Ph.D., professeure adjointe au département d'éducation physique de l'Université Laval et

Emilie Belley-Ranger, Ph.D., coordonnatrice de la Chaire de recherche Sécurité et intégrité en milieu sportif (SIMS)

L'article faisant l'objet de cette fiche synthèse s'intitule *A rapid review on complaint mechanisms for interpersonal violence : Integrating research based recommendations from multiple sectors to inform sport setting..*

Il existe peu d'études sur les mécanismes formels de plainte pour violences interpersonnelles (violence psychologique, physique, sexuelle, négligence, intimidation, cyberviolence, etc.) en sport, ce qui prive les instances sportives d'informations ou d'arguments sur lesquels fonder leurs décisions. Pourtant, on relève des mécanismes de traitement des plaintes pour violences interpersonnelles dans de nombreux autres secteurs, comme les milieux de travail ou médical. Les recommandations découlant d'études évaluatives sur les mécanismes de traitement des plaintes dans ces secteurs pourraient offrir des pistes pour élaborer et implanter des processus similaires dans le sport. Radziszewski et des collègues (2024) ont en ce sens effectué une revue de littérature visant à documenter les caractéristiques de tels mécanismes dans divers secteurs (liés ou non au sport), relevé les obstacles ou limites qui s'y rattachent, ainsi que les recommandations découlant de leur évaluation.

Résultats

Les auteures ont retenu 35 références portant sur l'évaluation des mécanismes de traitement des plaintes pour violence interpersonnelle. Elles couvrent des mécanismes ciblant principalement la violence interpersonnelle en général ou la violence sexuelle en particulier. Les mécanismes de traitement des plaintes varient en termes de portée et de contexte, lequel peut être le travail, l'université, les forces armées ou les services médicaux. Les auteures ont également identifié les obstacles et les limites de ces mécanismes : ce sont principalement la peur des conséquences ainsi que le manque de connaissances, d'efficacité et de confiance. Les recommandations visant à améliorer de tels mécanismes ont été regroupées en quatre grandes catégories : la responsabilisation organisationnelle, la sensibilisation et l'accessibilité, les processus adaptés et les stratégies d'évaluation continue.

Catégories	Recommandations	Que faire?
Responsabilité organisationnelle	Élaborer des politiques claires et précises	Définir les différentes formes de violence interpersonnelle et les comportements inappropriés s'y rattachant en y incluant des exemples adaptés au contexte. Inclure une description détaillée des étapes du processus de traitement des plaintes, ainsi que les rôles et les responsabilités des parties impliquées. Adapter les politiques au contexte et à la culture de chaque organisation tout en conservant une certaine homogénéité pour en harmoniser les processus.
	Promouvoir la collaboration entre les acteurs	Encourager les efforts de collaboration entre les acteurs (corps policiers, ressources psychosociales, etc.), notamment en matière de prévention. Mettre en place un réseau solide d'acteurs impliqués dans chaque étape du processus de traitement des plaintes. Promouvoir la confiance entre les acteurs en ayant une bonne connaissance des services existants et en assurant une communication efficace.
	Changer la culture pour accroître l'acceptation sociale des plaintes	Favoriser un climat dans lequel la dénonciation des violences interpersonnelles est non seulement acceptée, mais encouragée. Mettre en place des stratégies pour déconstruire les règles implicites ou les stéréotypes de genre qui pourraient entraver un signalement, notamment par l'éducation et le leadership positif.
	Faire preuve de transparence publique concernant le processus et les résultats	Fournir au public des renseignements (p. ex., nombre de plaintes reçues, proportion qui ont fait l'objet d'une enquête et résultats de ces enquêtes) pertinents à la reconnaissance des violences interpersonnelles comme enjeu social et accroître la confiance envers le mécanisme de traitement des plaintes.
	Inclure les acteurs dans l'élaboration des politiques et des programmes	Impliquer des acteurs des organisations (p. ex., personnes ayant une expérience de violence, entraîneurs, joueurs, psychologues sportifs) dans l'élaboration des politiques et des programmes de façon à rendre le processus de traitement des plaintes mieux adapté à leur réalité.

Catégories	Recommandations	Que faire?
Sensibilisation et accessibilité	**Offrir une formation professionnelle**	Offrir une formation sur le traitement des plaintes destinée aux acteurs qui pourraient être appelés à intervenir dans le processus (p. ex., professionnels de la santé, agents de sécurité et gestionnaires de ressources humaines). Inclure dans cette formation l'identification et la détection des actes répréhensibles et les interventions possibles ou souhaitables. Offrir ces formations régulièrement pour fournir des informations à jour sur les politiques et les programmes liés aux violences interpersonnelles.
	Proposer des ateliers éducatifs ciblés	Offrir des ateliers éducatifs aux personnes auxquelles le mécanisme est destiné (p. ex., étudiants, travailleurs et athlètes). Ces ateliers doivent être orientés vers la sensibilisation et la compréhension des comportements jugés inacceptables ainsi que sur le processus de signalement (p. ex., endroit où porter plainte et façon de porter plainte). Ces ateliers devraient être adaptés à l'auditoire (p. ex., scénarios précis, présentation par des mentors).
	Promouvoir régulièrement le mécanisme de plainte	Communiquer et rappeler régulièrement aux membres des organisations l'existence du mécanisme de traitement des plaintes, y compris quand et comment y accéder (p. ex., communications par courriel ou diffusion d'informations accessibles sur les sites web des organisations).
	Favoriser le soutien informel ou par les pairs	Encourager les membres des organisations qui envisagent d'entamer le processus de dépôt d'une plainte ou qui y participent activement à communiquer avec des personnes de confiance (p. ex., ami, collègue ou superviseur) pour obtenir du soutien.
	Réduire ou supprimer les délais de prescription	Réduire au minimum les délais pour améliorer l'accès aux mécanismes de traitement des plaintes et soutenir les personnes qui ont été victimisées lorsqu'elles sont prêtes à aller de l'avant.

Processus adaptés	**Assurer la confidentialité et la protection des personnes utilisant le mécanisme**	Mettre en place des stratégies pour assurer la confidentialité (l'anonymat) des personnes impliquées dans le processus afin de les protéger contre les représailles. Ainsi, les gens qui utilisent le mécanisme de plainte (personnes victimisées ou témoins) se sentiront en sécurité.
	Mettre en œuvre des processus conviviaux	Instaurer un processus fondé sur les besoins des personnes susceptibles d'utiliser le mécanisme, facile d'accès et facile d'utilisation (clarté, temps investi, portée et limites). Étant donné que de nombreux mécanismes ont une composante Web, une attention particulière devrait être accordée à la conception de ses fonctionnalités en matière d'accessibilité (p. ex., réduire au minimum le jargon juridique).
	Assurer une formation adéquate au personnel du mécanisme	Former les personnes responsables de la gestion des plaintes pour s'assurer qu'elles détiennent les connaissances et les compétences relationnelles nécessaires pour assurer l'équité du processus. La formation doit promouvoir l'utilisation de pratiques adaptées à la nature et aux répercussions des violences interpersonnelles.

Catégories	Recommandations	Que faire?
(Suite) Processus adaptés	Fournir une réponse rapide et une rétroaction régulière	Traiter les plaintes dans un délai raisonnable. Communiquer régulièrement avec les personnes concernées pour les informer des étapes en cours (réception, enquête et résolution).
	Offrir des ressources adéquates	Soutenir en continu les personnes utilisant le mécanisme en leur offrant des ressources adaptées à leurs besoins à faible coût ou gratuitement pour assurer l'accessibilité (p. ex., services de conseils juridiques, lignes téléphoniques confidentielles, justice réparatrice).
	Considérer les besoins des populations marginalisées	Réfléchir aux besoins des différents groupes marginalisés (p. ex., diversité ethnoculturelle, identité et expression de genre, orientation sexuelle, handicap) et adapter les mécanismes en fonction de ces besoins, des obstacles à l'accès et des conséquences éventuelles.
	Tenir compte de la situation et des droits des personnes dénoncées	Prendre en considération la situation, les droits et les besoins des personnes visées par le dépôt d'une plainte, leur faciliter l'accès à des services de soutien psychosocial.

Stratégies d'évaluation en continu	Assurer un suivi et des ajustements continus	Évaluer les composantes du mécanisme (responsabilité organisationnelle, sensibilisation et l'accessibilité, processus adaptés) à chacune des étapes (élaboration, implantation, mesure de l'efficacité) afin de l'améliorer et de l'adapter en continu.

Résultats

Cette revue de la littérature regroupe plusieurs recommandations issues de divers secteurs de recherche et de divers types de mécanismes afin d'offrir un portrait complet de qui existe en ce moment. Elle a permis d'identifier les principaux éléments à considérer lors de l'élaboration et l'implantation de mécanismes de traitement des plaintes en matière de violences interpersonnelles. Les recommandations peuvent également servir de liste de réflexion pour permettre aux organisations d'améliorer leurs mécanismes. Les auteures concluent leur article en mentionnant qu'un suivi étroit de chaque étape de l'implantation devrait être intégré et régulièrement mis à jour. Enfin, une meilleure connaissance des mécanismes de traitement des plaintes contribuera à améliorer la prévention dans le sport.

Référence complète de l'article

Radziszewski, S., Parent, S., St-Pierre, E., Daignault, I. V., Hébert, M., & Baril, K. (2024). A Rapid Review on Complaint Mechanisms for Interpersonal Violence : Integrating Research-Based Recommendations from Multiple Sectors to Inform Sport Settings. *Trauma Violence & Abuse*, 1-16. https://doi.org/10.1177/15248380241253822