Tenue de dossiers relatifs à la violence fondée sur le genre sur les campus : principes directeurs et questions à poser

POSSIBILITY SEEDS
COURAGETOACT.CA/FRANCAIS
#LeCourageDAgir

Reconnaissance territoriale

Ce travail se déroule sur et à travers les territoires traditionnels de nombreuses communautés autochtones. Nous reconnaissons que la violence fondée sur le genre est une forme de violence causée par la colonisation qui est encore utilisée aujourd'hui pour marginaliser et déposséder les peuples autochtones de leurs terres et de leurs eaux. Nous devons ancrer cette vérité dans notre travail de lutte contre la violence genrée sur les campus et dans nos communautés. Nous nous engageons à continuer à apprendre et à adopter une approche anticoloniale inclusive dans tous nos travaux. L'une des façons d'honorer cette responsabilité est d'intégrer activement à notre travail les appels à la justice se trouvant dans Réclamer notre pouvoir et notre place : le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées.

Dédicace

Nous souhaitons dédier cet outil à toutes les personnes qui nous ont permis de les soutenir durant une période difficile de leur vie et qui ont bien voulu nous faire part de leur expérience et de leurs connaissances. Nous saluons le courage dont elles ont fait preuve en demandant de l'aide et en exigeant que l'on fasse mieux.

À propos de Possibility Seeds

Possibility Seeds est une organisation à but social qui se spécialise dans la gestion de projets et l'élaboration de politiques publiques. L'entreprise travaille aux côtés des collectivités, des organismes et des institutions pour cultiver l'équité entre les genres. *Le Courage d'agir* est une initiative pancanadienne menée par *Possibility Seeds* visant à prévenir et contrer la violence basée sur le genre dans les établissements d'enseignement postsecondaire au Canada. *Possibility Seeds* travaille avec sa clientèle pour créer et cultiver la justice entre les genres. Pour en savoir plus sur notre travail, visitez le www.possibilityseeds.ca (en anglais).

Nous espérons que ce document constitue une ressource utile pour celleux qui cherchent à prévenir et à contrer la violence genrée sur les campus. Comme il s'agit d'un phénomène en constante évolution, il se peut que le document ne reflète pas toute la complexité du sujet. Les informations fournies ne constituent pas un avis juridique et n'ont pas de caractère prescriptif. Elles doivent être considérées comme un complément à l'expertise, à l'expérience et aux références existantes, et non comme un remplacement.

Nous encourageons les lecteurs à rechercher des opportunités de formation, d'éducation et de développement professionnel dans les domaines pertinents afin d'améliorer leurs connaissances et leur engagement durable dans ce travail.

Auteur : Jesmen Mendoza.

Comité de lecture : Sam Pearson, Bailey Reid, Chris Hackett, Imre Juurlink, Leah Martin, Sarah Scanlon, Samantha Bokma, Karen Busby, Diane Crocker, Lara Hof, Lise Gotell, Amie Kroes, Cassbreea Dewis, Andrea Clark, Dawn McDermott, Joanna Birenbaum, Chris Avelar, Sarah Wolgemuth, Kelly Rico, Lindsay Robertson, Lyndsay Anderson, Ali Millar, Amélie Glaude, Brenda Austin-Smith, Corinne L. Mason, Jennifer Chrisholm, Orvie Dingwall, Ashley Curnew, Belinda Karsen, Robyn Wilson, Britt Harvey, Emily Colpitts, Roxanne Runyon, Dee Dooley, Johannah May Black, Leah Shumka, Ian DeGeer, Daniel Brisebois, Sharon Miklas, Lisa Trefzger Clarke, Eric Craven and David Garzon.

Révision : Karina Palmitesta.

Traduction : Marie-Josée Martin.

Conception graphique : Kitty Rodé, avec des éléments conçus par Michelle Campo Castillo.

L'équipe du projet Le courage d'agir — phase 3 : Farrah Khan (directrice générale), Anoodth Naushan (directrice du projet), Maya Kotlarenko (gestionnaire des opérations), Emily Allan (gestionnaire des communications), Laura Murray (coordonnatrice du projet), Carina Gabriele (coordination des communautés de pratique), Aubrianna Snow (relations avec les parties prenantes), Kitty Rodé (conception graphique), Leon K (conception web), Andréanne St-Gelais (coordination du projet d'apprentissage expérientiel), Noémie Veilleux (coordination du volet francophone), Jennifer Flood (chargée de la formation), Amal Elmi (coresponsable du volet « Intervention et soutien »), Britney De Costa (coresponsable du dossier « Déclaration, enquête et décision » et chargée du projet d'apprentissage expérientiel) et Deb Eerkes (coresponsable du dossier « Déclaration, enquête et décision »).

Comment citer ce document : Mendoza, J. (2023). *Tenue des dossiers relatifs à la violence fondée sur le genre sur les campus : principes directeurs et questions à poser*. Le projet Courage d'agir par Possibility Seeds : prévenir et contrer la violence fondée sur le genre dans les établissements d'enseignement postsecondaire au Canada.

© Possibility Seeds, 2023. CERTAINS DROITS RÉSERVÉS.

Tenue des dossiers relatifs à la violence fondée sur le genre sur les campus : principes directeurs et questions à poser, de Possibility Seeds est publié sous licence Creative Commons, Attribution — Pas d'utilisation commerciale — Partage dans les mêmes conditions 4.0 International.

Possibility Seeds permet l'utilisation du contenu dans des conditions précises, c'est-à-dire : on peut copier et redistribuer le contenu sous n'importe quelle forme à la condition d'en attribuer la création à Possibility Seeds, d'inclure un lien vers la licence et, le cas échéant, d'indiquer les changements apportés. Cela exclut toute utilisation commerciale. Il est interdit d'adapter ou tout ou en partie le contenu ou de le développer dans un but commercial. Pour demander l'autorisation d'utiliser ce contenu, veuillez communiquer directement avec Possibility Seeds à l'adresse operations@possibilityseeds.ca.

Financement :

Ce document technique de Possibility Seeds a été rendu possible grâce à un financement de Femmes et Égalité des genres Canada.

Femmes et Égalité des genres Canada
Women and Gender Equality Canada
Canada

Remarque :

Ce document a été traduit de l'anglais en faisant appel à des principes de rédaction inclusive. Nous reconnaissons que certaines personnes ne s'identifient ni au masculin ni au féminin de manière exclusive; dans le texte, féminin et masculin représentent des pôles opposés, mais non absolus, dans le continuum du genre. L'utilisation du point médian a été écartée à cause des enjeux d'accessibilité qui en découlent. L'accord de proximité a de plus été employé au lieu de la traditionnelle règle oppressive du « masculin l'emporte sur le féminin ».

Table des matières

À propos de ce document **6**

Contexte 7

Tenue des dossiers **9**

Exercice 13

Partage des droits d'accès **15**

Pourquoi l'information au sujet de la violence fondée sur le genre devrait-elle être partagée à l'intérieur de l'établissement? 15

Scénario 15

Comment l'information au sujet de la violence fondée sur le genre devrait-elle être communiquée à l'intérieur de l'établissement? 16

Obligations légales 16

Considérations additionnelles **17**

Population étudiante provenant d'un autre établissement d'enseignement 17

Bibliographie **18**

À propos de ce document

Le document *Tenue des dossiers relatifs à la violence fondée sur le genre sur les campus : principes directeurs et questions à poser* présente des conseils et pistes de réflexion quant à ce que l'on devrait consigner, ainsi qu'aux raisons et façons de le faire, lorsqu'une personne dévoile avoir vécu de la violence genrée. L'information présentée vise trois grands objectifs :

1. Clarifier qui est responsable de la tenue de ces dossiers;
2. Clarifier qui peut consulter l'information contenue dans ces dossiers, et dans quelles circonstances;
3. Assurer une comptabilisation des cas de violence genrée qui surviennent dans les établissements d'enseignement postsecondaire.

Si les pratiques de tenue de dossiers sur votre campus suivent les principes énoncés ici, vous constaterez non seulement une plus grande cohérence dans l'information, mais vous vous assurerez aussi du respect de vos obligations juridiques, éthiques et professionnelles envers les membres de la communauté qui ont subi de la violence genrée. L'information présentée est le fruit d'un consensus rigoureux parmi des communautés de pratique d'un bout à l'autre du pays.

Le document a été conçu pour être utilisé en conjonction avec deux autres :

- *Adoption d'une entente interservices pour la communication de renseignements dans les cas de violence fondée sur le genre sur les campus;*
- *Confidentialité des dévoilements de violence fondée sur le genre: principes et liste de contrôle pour les ententes de service et de soutien sur les campus.*

Nous considérons essentiel de consulter et d'utiliser les trois documents de façon conjointe pour acquérir une compréhension complète et nuancée du traitement et de la gestion des dossiers dans une approche traumavertie en ce qui a trait aux expériences, aux dévoilements et aux plaintes de violence fondée sur le genre sur les campus.

Contexte

Quiconque offre du soutien ou intervient auprès d'une personne ayant subi de la violence genrée sur un campus a l'obligation de documenter son intervention. En tant que dépositaire d'information, il faut établir ce qu'il y a lieu de consigner (sous forme physique ou numérique), identifier les personnes qui ont accès à l'information et définir le moment où des éléments d'information précis sont communiqués conformément aux ententes de communication en place sur le campus (Patterson et Olah, 2007; Ruebsaat, 2006; White-Domain et McWhorter, 2016). L'information consignée au dossier peut inclure des renseignements variés (billet de médecin, notes sur les consultations psychosociales, inscription, etc.), assujettis à une variété de lois, de règlements et de codes déontologiques.

Question pour stimuler la réflexion :

Quels bureaux sur votre campus peuvent détenir des renseignements concernant des personnes ayant subi de la violence fondée sur le genre (par exemple, le centre de santé, la sécurité, les services d'aide psychosociale)?

Certains établissements d'enseignement postsecondaire sont légalement tenus de compiler des statistiques qui servent à déterminer les programmes à offrir ou les initiatives à réaliser. Étant donné que l'information concernant une même personne peut être répartie dans plusieurs dossiers, un établissement doit choisir l'une des options suivantes :

- Désigner un bureau central ou, encore, une ou un responsable qui aura pour tâche de rassembler l'information détenue par l'ensemble des dépositaires d'information;
- Centraliser l'accueil des dévoilements, c'est-à-dire désigner un bureau ou une personne dont la responsabilité sera d'offrir un soutien immédiat et, au besoin, d'aiguiller vers les ressources appropriées;
- Exiger que les dépositaires d'information informent un bureau ou une personne en particulier lorsqu'ils ou elles recueillent un dévoilement ou une plainte;
- Adopter une solution qui combine les options précédentes.

Tenue des dossiers

Rappelons que, pour une même personne ayant subi de la violence genrée, il peut exister différents types de dossiers en fonction des services qui lui ont été offerts (soins médicaux, sécurité, aide psychosociale, aide du bureau d'éducation et de soutien en matière de violence sexuelle, etc.). Ces dossiers peuvent être sur support papier et/ou numérique. Que l'information existe sur papier ou sous forme numérique ne change rien à la responsabilité des dépositaires, qui ont le devoir de la protéger (Ruebsaat, 2006). On devrait consigner uniquement l'information pertinente en fonction du service ou du soutien fourni.

Questions pour stimuler la réflexion :

Quiconque est dépositaire d'information concernant une personne ayant subi de la violence fondée sur le genre sur le campus pourrait devoir se plier à des normes en matière de tenue de dossiers. Est-ce que l'établissement veille à informer les dépositaires d'information de ces normes et vérifie-t-il leur application? Est-ce que les dépositaires d'information appartiennent à une profession qui a son propre code déontologique et, le cas échéant, les normes de l'établissement sont-elles en contradiction avec ce code?

Il faut **garantir la sécurité** des dossiers, c'est-à-dire :

- En limiter l'accès aux personnes autorisées;
- Faire en sorte qu'il soit difficile de dupliquer l'information sans autorisation;
- Protéger l'information contre le vol.

Les mêmes principes s'appliquent à tous les dossiers, qu'ils soient numériques ou papier. Quand de nouvelles technologies sont adoptées pour la tenue des dossiers, on doit veiller à ce qu'elles soient conformes à ces principes et offrir des garanties raisonnables que l'information ne sera pas volée ou dupliquée et qu'on n'y aura pas accès sans autorisation (White-Domain et McWhorter, 2016).

Enfin, il faut que les mesures prises pour garantir la sécurité de l'information ne se limitent pas aux verrous physiques ou aux mécanismes numériques de contrôle des accès. Il faut aussi penser à se doter de politiques et procédures qui renforcent la sécurité des dossiers, par exemple adopter une bonne politique de gestion des mots de passe, instaurer de bonnes pratiques de sécurité physique (par exemple, exiger que les membres du personnel verrouillent leur poste de travail avant de s'en éloigner) et définir les règles à suivre pour le transfert physique des documents (Ruebsaat, 2006).

Questions pour stimuler la réflexion :

Que devriez-vous faire pour protéger vos dossiers physiques et numériques?

Quels règlements, lois et politiques internes encadrent la gestion de ces dossiers?

Comment vous assurez-vous de suivre l'évolution des pratiques de tenue de dossiers?

Les dépositaires d'information doivent respecter les lois sur la protection des renseignements personnels et les normes de leur profession en ce qui a trait au **temps de conservation des dossiers** (Ruebsaat, 2006). Beaucoup d'établissements d'enseignement ont un bureau ou une personne dont le rôle est de conseiller les dépositaires sur la politique et les procédures de tenue de dossiers. En l'absence d'un tel bureau ou d'une telle fonction, les dépositaires veilleront à formuler pour leur propre bureau ou service une politique de conservation des dossiers qui précise :

- Le temps de conservation des dossiers (on peut tenir compte des contraintes d'espace);
- La méthode à utiliser pour détruire les dossiers à la fin de la période de conservation prévue;
- Les éléments des dossiers à garder indéfiniment, le cas échéant.

Question pour stimuler la réflexion :

Qui dans votre établissement pourrait vous conseiller sur les exigences en matière de tenue de dossiers, notamment d'un point de vue légal?

Le **contenu** des dossiers dépend du rôle que les dépositaires jouent dans l'établissement, ainsi que des normes ou codes qui régissent leur profession. Le niveau de détails dans les dossiers dépend de la tension naturelle entre, d'une part, le besoin de garantir la continuité des soins ou du soutien offerts et, d'autre part, la nécessité de protéger la confidentialité de la personne qui a subi la violence genrée. Plutôt que de dicter le niveau de détails à inclure, il vaut mieux s'en remettre au jugement des dépositaires (Patterson et Olah, 2007; White-Domain et McWhorter, 2016), qui collaboreront avec leurs collègues pour établir le niveau optimal. Ce dialogue entre les dépositaires d'information aide à gérer les attentes et favorise l'uniformité dans la tenue de dossiers relatifs à la violence fondée sur le genre.

Questions pour stimuler la réflexion :

Quelle quantité d'information devriez-vous recueillir sur les personnes qui ont subi de la violence fondée sur le genre?

Quels renseignements devriez-vous obtenir et consigner? Pourquoi en avez-vous besoin? Est-il nécessaire ou utile d'avoir cette information?

Quelques principes pour guider vos décisions quant à l'information à consigner :

- Tenez pour acquis qu'un tribunal pourrait exiger que l'information lui soit remise;
- Évitez de consigner vos spéculations, conclusions ou commentaires subjectifs au sujet de la personne qui a subi de la violence genrée — ces énoncés pourraient entacher sa réputation ou nuire à sa crédibilité (Patterson et Olah, 2007);
- Omettez les détails qui ne sont pas pertinents, c'est-à-dire consignez uniquement les faits;
- Évitez de citer mot pour mot ce que vous dit la personne, puisque cette information pourrait être utilisée contre elle;
- Omettez les détails trop délicats ou les renseignements d'une nature hautement personnelle, sauf ceux qu'il est essentiel d'avoir pour la prestation du soutien ou des services;
- Faites preuve de concision;
- Indiquez les interventions faites auprès de la personne pour la soutenir ou l'aider, ainsi que les méthodes employées (Patterson et Olah, 2007).

Exercice

L'extrait qui suit provient du dossier d'une étudiante qui a communiqué avec votre bureau concernant sa participation imminente à une enquête :

> *[…] l'étudiante a indiqué que son entrevue avec l'enquêtrice doit avoir lieu le 8 décembre. Elle a exprimé beaucoup d'inquiétudes au sujet de l'entrevue. Nous l'avons interrogée sur la cause de ces inquiétudes. Elle a répondu qu'il y avait « beaucoup de trous » dans sa mémoire et qu'elle ne croyait pas être en mesure de se rappeler tous les détails. Elle nous a dit avoir peur qu'on ne la croie pas et qu'on la prenne pour une menteuse.*

Reformulez la note à la lumière des principes ci-dessus.

Reformulation suggérée :

L'étudiante a exprimé des inquiétudes au sujet de l'enquête à venir.

Vu le risque que l'information au dossier nuise à la personne ayant subi la violence fondée sur le genre ou que la conduite des dépositaires d'information (ou de l'établissement) lui soit dommageable (par exemple, qu'elle lui cause un nouveau traumatisme, la discrédite ou lui donne le sentiment d'avoir été trahie), il est fortement recommandé d'offrir aux dépositaires d'informations une formation en bonne et due forme sur la prise de notes.

Les établissements pourraient aussi envisager d'évaluer la prise de note, à la fois dans une optique de surveillance et pour mieux calibrer les normes établies.

Partage des droits d'accès

Pourquoi l'information au sujet de la violence fondée sur le genre devrait-elle être partagée à l'intérieur de l'établissement?

Les dévoilements de violence fondée sur le genre peuvent être effectués à différents bureaux ou prestataires de services sur le campus, que ceux-ci soient de nature académique ou non. La sécurité des personnes ayant subi de la violence genrée est la principale raison qui justifie la communication de renseignements entre ces différents bureaux et services. En plus d'améliorer la sécurité, la communication de l'information peut contribuer à rehausser la qualité des services et du soutien offerts au sein de l'établissement, puisqu'elle permet d'assurer la coordination et d'avoir une approche holistique.

Question pour stimuler la réflexion :

Au besoin, à qui devrait-on communiquer l'information sur le campus? Hors du campus?

Scénario

Une étudiante a porté plainte et l'enquête a été confiée à une tierce partie. Cette tierce partie a remis son rapport. À présent, une décision doit être rendue. La personne à qui incombe cette responsabilité a appris que l'étudiante avait demandé de l'aide auprès de votre bureau. Elle souhaite voir vos notes avant de rendre sa décision. Que lui répondez-vous?

À considérer : Ce genre de situation crée une tension entre deux bureaux internes. Pour la réduire, on pourrait faciliter un dialogue sur la communication des renseignements entre les départements de l'établissement.

Comment l'information au sujet de la violence fondée sur le genre devrait-elle être communiquée à l'intérieur de l'établissement?

Si possible, la communication de l'information devrait être la responsabilité d'un seul bureau ou d'une seule personne qui se spécialise dans les interventions auprès des personnes ayant subi de la violence genrée. Une entente de partage des renseignements devrait énoncer les principes régissant ce partage et la procédure à suivre. On y précisera que la communication doit être motivée par des objectifs précis, à savoir : augmenter la sécurité de la personne qui a subi la violence et harmoniser le soutien et les soins qui lui sont offerts. Pour des conseils sur la rédaction de cette entente, voir le document *Adoption d'une entente interservices pour la communication de renseignements dans les cas de violence fondée sur le genre sur les campus.*

Obligations légales

Avant de répondre à une demande externe de communication des renseignements (par exemple, une ordonnance judiciaire ou une ordonnance de production), l'établissement et les dépositaires s'assureront que la demande est bien légitime. Le service du contentieux de votre établissement pourra se prononcer sur la pertinence de l'information pour la procédure en cause, ainsi qu'établir si une partie ou la totalité des renseignements figurant au dossier devrait être considérée comme étant de nature privilégiée (Patterson et Olah, 2007; Ruebsaat, 2006; White-Domain et McWhorter, 2016).

Question pour stimuler la réflexion :

Où pouvez-vous obtenir des conseils et de l'aide dans votre établissement si des documents dont vous êtes dépositaire sont visés par une ordonnance judiciaire ou une ordonnance de production?

Considérations additionnelles

Population étudiante provenant d'un autre établissement d'enseignement

La violence fondée sur le genre est traumatisante et peut avoir des effets prolongés sur la personne qui l'a subie. Si celle-ci poursuit ses études dans un autre établissement, elle pourrait donc avoir encore besoin de soutien. Avec son consentement, on peut transférer son dossier de manière sécuritaire pour faciliter la transition et assurer un accès ininterrompu aux services et aux soins dont elle a besoin. Nous encourageons fortement les établissements à formuler un protocole et à établir une procédure afin de pouvoir offrir cette option aux personnes qui étudient sur leurs campus.

Question pour stimuler la réflexion :

Comment pouvez-vous transmettre en toute sécurité des dossiers électroniques à un autre établissement?

Bibliographie

PATTERSON, L., et C. OLAH (2007). *Model protocol: On record-keeping when working with battered women*, Washington State Coalition Against Domestic Violence, 16 p. En ligne : https://wscadv.org/wp-content/uploads/2015/06/Record-Keeping-When-Working-with-Battered-Women.pdf.

RUEBSAAT, G. (2006). *Records management guidelines: Protecting privacy for survivors of violence*, 3e édition, BC Association of Specialized Victim Assistance and Counselling Programs. En ligne : https://endingviolence.org/files/uploads/RMGApril2006.pdf.

WHITE-DOMAIN, R., et M. MCWHORTER (2016). *Recordkeeping when therapy is provided at domestic violence programs: A Road Map to Developing Policies for Documentation & Protection of Records When Mental Health Providers are on Staff*, National Center on Domestic Violence, Trauma & Mental Health, 9 p. En ligne : http://www.nationalcenterdvtraumamh.org/wp-content/uploads/2012/01/Recordkeeping_Therapy_DV_Programs_FINAL.pdf.