

Aperçu des politiques et pratiques des organismes gouvernementaux intervenant dans l'administration de la justice pour les adolescents et dans les soins en milieu surveillé dans les cas de plaintes pour abus sexuels à l'endroit d'enfants et de plaintes pour des abus sexuels passés déposées par des adultes qui ont reçu des services gouvernementaux, dispensés par des employés du gouvernement ou des bénévoles.



Par SIMON N. VERDUN-JONES, J.S.D., CARLA MCLEAN, M.A., VALERIE H. GREGORY, M.L.S.,
et LAUREN FREEDMAN, M.A.

PRÉSENTÉ À L'ENQUÊTE PUBLIQUE SUR
CORNWALL, EN OCTOBRE 2007 ET RÉVISÉ EN
JUN 2008.

Résumé

Les abus sexuels commis sur des enfants sont considérés dans notre société comme l'un des crimes les plus détestables, en partie en raison des dommages à long terme qu'ils causent et de l'abus de confiance qu'ils sous-entendent. Le dégoût pour ces actes criminels et le désir universel de protéger les enfants ont permis de propulser les abus sexuels d'enfants au sommet des priorités actives des décideurs, ce qui a résulté en des interventions résolues de la part des législateurs dans de nombreux territoires de compétence. En dépit des préoccupations actuelles qui entourent le sujet des abus sexuels à l'endroit d'enfants, il est important de reconnaître que la sensibilisation du public à cet acte criminel et les politiques conçues pour y répondre et les prévenir sont le produit d'un passé relativement récent. Le rapport passe en revue les politiques et pratiques existantes établies pour traiter des allégations de mauvais traitements sexuels à l'endroit d'enfants déposées contre des prestataires de services pour enfants et adolescents, dans le contexte du secteur de la justice pour les adolescents. Le rapport examine également l'évolution de ces politiques et pratiques au fil des années. En raison du manque de distinction claire entre le bien-être de l'enfance et les services de justice pour les adolescents, le rapport se penche d'une façon générale les interventions face aux abus commis dans des foyers d'accueil et des foyers collectifs, des établissements de soins résidentiels, ainsi que par des prestataires de services à but non lucratif et des services bénévoles connexes.

Le rapport débute par un bref historique de l'intervention canadienne face au phénomène des abus sexuels d'enfants, qui met en valeur quelques points saillants. Les interventions face aux abus sexuels d'enfants ont progressé par étapes, la première étant la reconnaissance de plus en plus étendue des abus physiques commis contre des enfants dans les années 1960 et l'adoption de

lois sur le signalement obligatoire des abus. Les années 1980 et 1990 ont été témoins d'une sensibilisation accrue à la violence sexuelle contre des enfants. Le point d'orgue de cette évolution a été la mise en œuvre de structures politiques plus sophistiquées qui énoncent en détail la marche à suivre pour répondre à des allégations d'abus dans différents contextes. Cette évolution historique forme la trame historique à la base de la présente recherche qui se penche sur les politiques existant au Canada, et en particulier celles qui ont été adoptées en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique, ainsi que celles qui ont été appliquées à quelques autres pays dotés d'un système juridique semblable. Les objectifs du présent rapport sont les suivants :

1. Examiner les interventions face à des allégations d'abus sexuels d'enfants qui étaient dirigées contre des particuliers offrant des services aux enfants et aux adolescents. En particulier, le rapport examine les interventions des organismes de protection de l'enfance, de la police, des familles d'accueil, des foyers collectifs ou des établissements de soins résidentiels, du secteur de la justice pour les adolescents et des prestataires de services à but non lucratif.
2. Examiner la doctrine et les publications de territoires de compétence qui pourraient servir de comparateurs raisonnables pour les territoires et provinces du Canada, dont : les États-Unis, l'Australie, l'Angleterre et le Pays de Galles.
3. Comparer les politiques et pratiques des provinces canadiennes de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse.
4. Comparer deux villes en Colombie-Britannique et deux villes en Nouvelle-Écosse afin de comprendre les différences de pratique entre des métropoles et des petits centres urbains. Les quatre villes choisies sont Halifax et Truro, en Nouvelle-Écosse, et Vancouver et Kelowna, en Colombie-Britannique.
5. Déterminer comment les politiques et pratiques ont changé et évolué en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique, des années 1960 à aujourd'hui.

Le présent rapport décrit une histoire commune de l'évolution de l'intervention face aux abus sexuels envers des enfants commis par des prestataires de services en Colombie-Britannique et en Nouvelle-Écosse, ainsi qu'à travers le monde. Les mauvais traitements et la négligence à l'endroit d'enfants sont restés dans l'ombre au Canada et dans le monde occidental jusqu'en 1962, l'année où un médecin américain, le docteur Kempe, a lancé l'expression « syndrome de l'enfant battu ». Le travail du Dr Kempe à ce sujet a été considéré comme le facteur qui a

déclenché un renouveau de sensibilisation et de reconnaissance publique de la violence faite aux enfants en Amérique du Nord et dans d'autres pays occidentaux. À cette époque, les mauvais traitements à l'endroit d'enfants étaient conçus comme des abus physiques ou de la négligence.

Les premières définitions des abus contre des enfants dans la législation de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse ne font aucune mention des abus sexuels ni des abus commis à l'extérieur du foyer de l'enfant. Il semble que les abus sexuels n'étaient tout simplement pas reconnus ou qu'ils étaient considérés comme une autre forme de violence physique. Petit à petit, les abus sexuels d'enfants ont fait leur apparition comme un sujet de préoccupation publique. Les mauvais traitements à l'endroit d'enfants ont été redéfinis pour inclure les abus sexuels. En 1976, la Nouvelle-Écosse a changé sa définition des mauvais traitements à l'endroit d'enfants pour ajouter les abus sexuels. La Colombie-Britannique n'a procédé à cette modification qu'en 1981. Toutefois, il semble que les abus sexuels d'enfants aient été considérés comme distincts des abus physiques avant la modification de la législation relative à la protection de l'enfance en Colombie-Britannique. Des documents officiels faisant état de cas d'abus d'enfants dans la province comptaient séparément les abus sexuels et le *Child Abuse/Neglect Policy Handbook* de 1979 contenait une définition des abus sexuels. Au début, les abus sexuels d'enfants étaient compris comme une forme de dysfonctionnement familial et non comme un acte qui se produit à l'extérieur du foyer. Cette perception ressort clairement de certains documents gouvernementaux et rapports de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse. En raison de la quantité limitée de renseignements existant au sujet de l'intervention face aux mauvais traitements à l'endroit d'enfants dans les années 1960 et 1970 – provenant à la fois de documents écrits et de nos entretiens avec des prestataires de services – nous ne pouvons pas affirmer s'il y avait des différences régionales entre Vancouver et Kelowna ou Halifax et Truro.

Au début des années 1980, une commission fédérale a été mise sur pied pour déterminer l'étendue des abus sexuels à l'endroit d'enfants au Canada et formuler des recommandations au sujet de l'adoption des méthodes d'intervention les plus efficaces face à ce problème. La commission d'enquête, qui était présidée par Robin Badgley, constituait la première étude de grande envergure de la question des abus sexuels envers des enfants au Canada. Elle a représenté un tournant décisif dans la compréhension, par le Canada, des mauvais traitements à l'endroit d'enfants, une compréhension qui englobait les abus sexuels d'enfants. Le rapport de la commission a révélé que la victimisation sexuelle pendant l'enfance se produisait aussi bien parmi les filles que les garçons. Un rapport fédéral subséquent, le « rapport Rogers » ou *Reaching for Solutions* (1990), a renforcé le sentiment qu'il y avait un besoin marqué de réformer les activités de protection de l'enfance, d'augmenter le financement public et d'apporter des changements à la législation existante afin de s'attaquer plus efficacement au problème des mauvais traitements sexuels à l'endroit d'enfants.

Le public n'a commencé à envisager la possibilité d'abus sexuels à l'égard d'enfants par des prestataires de services que lorsque les abus sexuels d'enfants ont été établis comme un problème distinct des abus physiques dirigés contre des enfants. Comme indiqué ci-dessus, cette prise de conscience a eu lieu en grande partie dans les années 1980. Nous n'avons trouvé aucune preuve précise, en Nouvelle-Écosse ou en Colombie-Britannique, d'une réaction formelle quelconque à des abus commis par des prestataires de services avant 1985, l'année où la Colombie-Britannique a publié la deuxième version du *Inter-Ministerial Handbook on Child Abuse*. La version originale de ce manuel sur les abus commis envers des enfants, publiée en 1979, ne faisait pas mention des mauvais traitements commis par des prestataires de services. Cette absence était conforme aux tendances apparentes ailleurs; par exemple, les abus commis

par des prestataires de services ne sont devenus un problème d'intérêt public en Angleterre et au Pays de Galles que vers le milieu des années 1980. L'Australie a été encore plus lente à reconnaître les mauvais traitements émanant des fournisseurs de services : des enquêtes sur des abus d'enfants commis par le passé dans des établissements de soins publics n'ont vu le jour que dans les années 1990 dans ce pays.

En dépit de l'absence de politiques formelles dictant la réponse à des abus commis par des prestataires de services avant le milieu des années 1980, il ressort clairement des commissions d'enquête créées pour examiner des scandales d'abus ou d'autres enquêtes réalisées sur des abus passés que les abus sexuels à l'endroit d'enfants commis par des prestataires de services étaient bien réels et qu'ils étaient parfois signalés. Des informations sur des abus sexuels à l'égard d'enfants commis par des prestataires de services n'étaient souvent pas crues ou alors l'organisme mis en cause intervenait discrètement et sans bruit pour ne pas ternir sa réputation. Ces remarques sont valables pour d'autres régions du Canada et même le reste du monde. En Angleterre et dans le Pays de Galles, les abus étaient souvent minimisés ou ignorés avant les années 1980. L'intervention la plus commune consistait à muter les employés responsables des abus vers d'autres institutions ou à d'autres postes. Des réactions semblables ont été signalées dans des rapports émanant de commissions d'enquête australiennes se penchant sur des mauvais traitements commis par le passé.

Des enquêtes de grande envergure sur des abus du passé concernaient généralement des établissements résidentiels, ce qui, selon un auteur anglais, donne l'impression que les abus commis par des prestataires de services sont un problème limité aux établissements résidentiels (Gallagher, 2000). Dans une certaine mesure, cette perception pourrait expliquer le manque

d'écrits et d'information en général au sujet des abus à l'égard d'enfants dans des établissements communautaires, comme les abus commis par des travailleurs sociaux, des agents de probation ou des parents d'accueil avant 1980; toutefois, il y a eu un certain nombre de cas hautement médiatisés d'abus commis au sein de la collectivité par des enseignants et des chefs religieux. De plus, il semble que des dispositifs de protection aient été mis en place pour éviter les abus commis par des prestataires de services avant 1980, en Colombie-Britannique ou en Nouvelle-Écosse ou à travers le monde. La vérification du passé des employés et des bénévoles n'était pas une coutume habituelle avant les années 1980 et 1990. Les travailleurs sociaux et autres personnels fournissant des services aux enfants et aux adolescents avaient une formation très limitée et les vérifications des antécédents n'étaient pas monnaie courante. Par ailleurs, comme le révèlent des sondages effectués en Colombie-Britannique, les enfants placés aux soins de l'état n'étaient pas surveillés. Ce point a été soulevé à titre de sujet de préoccupation dans des textes australiens. Dans ces conditions, il était peu probable que des abus soient détectés et même s'ils étaient détectés, il était improbable qu'ils soient consignés ou rendus publics.

Le présent rapport contient un survol détaillé des procédures adoptées en Angleterre et dans le Pays de Galles en réponse aux abus sexuels commis par des prestataires de services ainsi qu'un aperçu des procédures correspondantes mises en place en Australie et aux États-Unis. Là encore, on peut constater des points communs entre ces différents territoires, tels qu'une évolution historique similaire de la prise de conscience de l'existence des abus sexuels commis contre des enfants par des prestataires de services, l'adoption de lois obligatoires sur les mauvais traitements à l'endroit d'enfants et l'importance de la coopération entre organismes. L'adoption d'une approche multidisciplinaire de l'intervention face aux abus sexuels envers des enfants se retrouve également dans tous les pays étudiés dans le présent rapport. Aux États-Unis, des

équipes multidisciplinaires ont été créées dans de nombreux états afin de renforcer l'intervention face à des abus sexuels d'enfants. Des équipes semblables sont également mises sur pied dans certains territoires ou provinces du Canada. Néanmoins, des distinctions notables sont apparentes entre les approches législatives et stratégiques qui ont été suivies dans ces pays. Par exemple, certains états et territoires australiens considèrent comme un délit le fait de travailler avec des enfants malgré une vérification des antécédents négative tandis qu'en Angleterre et au Pays de Galles, il est illégal de postuler pour un poste avec des enfants après avoir été reconnu coupable d'un crime contre un enfant. Ni la Colombie-Britannique ni la Nouvelle-Écosse n'ont promulgué d'infractions semblables.

Comme c'est le cas au Canada, la prise de conscience publique des abus commis par des prestataires de services n'a vu le jour en Angleterre et au Pays de Galles que vers le milieu des années 1980. Une sensibilisation accrue à ce problème a conduit à un certain nombre de scandales très médiatisés dans le pays qui pointaient souvent le doigt sur des abus commis dans des établissements résidentiels, ce qui a dégagé l'impression que les mauvais traitements perpétrés par des prestataires de services étaient associés à des soins en établissement. Toutefois, les recherches menées en Angleterre et au Pays de Galles ont révélé que des prestataires de services communautaires, comme des travailleurs sociaux et des parents d'accueil, avaient également été accusés de mauvais traitements commis contre des enfants sous leurs soins. En réponse à la mise sur pied de diverses commissions d'enquête très visibles sur des allégations de mauvais traitements commis par des prestataires de services et l'intense intérêt public pour les abus sexuels envers des enfants qu'elles ont soulevé, les autorités en Angleterre et au Pays de Galles ont périodiquement renforcé les stratégies de prévention des abus sexuels d'enfants et d'amélioration de la coopération interorganismes et de l'efficacité des enquêtes. Le besoin

d'imposer une formation spécialisée pour la police et les travailleurs sociaux chargés d'enquêter sur des cas d'abus envers des enfants est de plus en plus mis en exergue. Parmi les différences notées entre l'Angleterre et le Pays de Galles et les autres pays examinés ici, citons le fait que les politiques en matière de protection de l'enfance sont là-bas une responsabilité nationale plutôt que régionale. Résultat : une plus grande cohérence dans les politiques appliquées en Angleterre et au Pays de Galles que dans les politiques correspondantes élaborées au Canada, aux États-Unis ou en Australie.

Après l'étude des politiques et pratiques internationales en réponse aux abus commis par des prestataires de services, le rapport se penche à nouveau sur le Canada en procédant à un examen détaillé des politiques en vigueur en Colombie-Britannique et en Nouvelle-Écosse. Aussi bien au Canada qu'à l'étranger, la sensibilisation à la violence envers des enfants semble s'être considérablement accrue après 1980, se focalisant en premier sur les abus commis au sein des familles puis s'étendant aux abus commis à l'extérieur de la cellule familiale. Les personnes sondées, en Colombie-Britannique et en Nouvelle-Écosse, avaient l'impression que dans les années 1980 et 1990, on était témoin d'une sorte d'hyper-vigilance à l'égard de la question des abus sexuels contre des enfants. Cette sensibilisation accrue et cette hyper-vigilance ont abouti à l'élaboration de politiques formelles et à la diffusion de renseignements sur le problème des mauvais traitements commis par des prestataires de services. Des politiques provinciales visant à éliminer les mauvais traitements commis par des prestataires de services ont vu le jour en Colombie-Britannique en 1985, mais elles n'ont été mises en œuvre en Nouvelle-Écosse qu'au début des années 1990. On trouve cependant quelques ébauches de politique vers la fin des années 1980. L'intervention face aux mauvais traitements à l'égard d'enfants est

remarquablement semblable en Colombie-Britannique et en Nouvelle-Écosse, bien que des différences commencent à apparaître à partir de 1980 dans les politiques et les pratiques.

Le tableau 1 présente un aperçu des caractéristiques de l'intervention de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse face aux abus commis envers des enfants. D'une façon générale, la Nouvelle-Écosse a choisi d'émettre différentes politiques correspondant à différents contextes, alors que la Colombie-Britannique a rédigé un seul document général à l'attention de tous les prestataires de services et un seul protocole particulier relatif aux enquêtes sur des abus commis dans des foyers d'accueil. Le *Child Abuse/Neglect Policy Handbook* constitue la base de l'intervention de la Colombie-Britannique aux mauvais traitements à l'endroit d'enfants depuis la fin des années 1970. Des enquêtes sur la violence faite aux enfants ont également énoncé des normes de pratique en matière de protection de l'enfance et des soins dans les foyers et les résidences dans les deux provinces ainsi que des protocoles régionaux entre la police, les services de protection de l'enfance et d'autres organismes. L'approche de la Colombie-Britannique, consistant en l'adoption d'une politique générale guidant l'intervention face aux allégations de mauvais traitements à l'égard d'enfants semble semblable à celle suivie en Angleterre, où deux documents clés forment la base de la réponse du pays aux abus commis par des prestataires de services - *Working together to safeguard children: A guide to inter-agency working to safeguard and promote the welfare of children* et *What to do if you're worried a child is being abused*.

Tableau 1 : Éléments clés de l'intervention face à des abus commis par des prestataires de services – C.-B. et N.-É.

	Colombie-Britannique	Nouvelle-Écosse
Législation actuelle en matière de protection de l'enfance	<i>Child, Family, and Community Service Act</i> , 1996	<i>Children and Family Services Act</i> , 1990

Définition d'un enfant	Moins de 19 ans	Moins de 16 ans
Dispositions sur le signalement obligatoire d'abus à l'endroit d'enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Promulguée en 1967 • Peine pour omission de signaler des abus • Applicable au grand public • Dispositions relatives aux parents uniquement, pas d'exigence relative à des abus par des personnes extérieures à la famille 	<ul style="list-style-type: none"> • Promulguée en 1967 • Peine pour omission de signaler des abus ajoutée en 1984 • Applicable au grand public • Dispositions relatives à des abus par des parents et par des personnes extérieures à la famille
Responsabilités des enquêtes en matière de protection de l'enfance	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'enfant est en danger ou présente des risques • En cas d'abus par des parents, tuteurs, parents d'accueil • Allégations contre des prestataires de services du MCFD 	Tous les rapports sur des abus à l'égard d'enfants
Protocoles en matière de mauvais traitements à l'endroit d'enfants	<ul style="list-style-type: none"> • De portée générale • Manuel sur l'intervention face aux abus contre des enfants et à la négligence des enfants • Cas spécifiques • Foyers d'accueil • Protocoles régionaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Cas spécifiques • Personnel DCS (commis à la protection de l'enfance) • Foyers d'accueil • Soins résidentiels/foyers de groupe • Jeunes en détention
Enquêtes conjointes (police-protection de l'enfance)	Encouragées en cas de danger immédiat pour l'enfant	Exigées dans tous les cas d'abus contre des enfants
Enquêteurs de police spécialisés	Oui – chaque fois que possible	Oui – chaque fois que possible
Formation conjointe police – protection de l'enfance	Oui	Oui
Abus passés	Problème abordé dans les politiques provinciales	Pas de politiques formelles

Le Ministry of Children and Family Development est l'autorité principale qui oriente l'approche de la Colombie-Britannique aux mauvais traitements à l'égard d'enfants, y compris les abus commis par des prestataires de services. La *Child, Family, and Community Services Act* (1996) autorise les travailleurs chargés de la protection de l'enfance et la police à mener des

enquêtes sur des cas d'abus contre des enfants et à appréhender les enfants au besoin. L'agent de santé médical provincial enquête sur des cas d'abus dans des foyers de groupe et d'autres établissements résidentiels autorisés. Des organismes individuels peuvent également mener des enquêtes sur des allégations de mauvais traitements portées contre leur personnel. Il est donc évident que différents acteurs peuvent jouer un rôle dans une enquête sur des abus d'enfants mettant en jeu des prestataires de services. En Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique, les enquêtes font généralement intervenir la police ou les services de protection de l'enfance pour décider si un enfant a besoin de protection ou si des accusations criminelles devraient être portées. En parallèle, une enquête interne sera réalisée pour déterminer les mesures à prendre à l'égard de l'auteur présumé des abus et l'aide dont a besoin la victime présumée. Toutefois, la forme que prendra l'enquête dépendra de la nature et de l'identité des différents organismes intervenants.

Traditionnellement, la réponse de la Nouvelle-Écosse aux abus d'enfants reflétait l'approche adoptée en Colombie-Britannique, à savoir se concentrer sur la violence physique et les abus commis au sein de la cellule familiale. Les mauvais traitements à l'endroit d'enfants perpétrés par des prestataires de services n'ont fait l'objet de politiques en Nouvelle-Écosse que bien plus tard. Des politiques concernant spécifiquement les abus par des prestataires de services n'ont commencé à voir le jour que vers la fin des années 1980. Au lieu d'établir un protocole unique qui servirait de cadre de référence aux interventions locales face aux mauvais traitements dans différentes situations, la Nouvelle-Écosse a adopté une série de protocoles d'application provinciale visant à éliminer les mauvais traitements dans divers contextes. Par exemple, il existe un projet de lignes directrices provinciales relatives aux abus commis par des travailleurs de la protection de l'enfance ou d'autres membres du personnel du ministère des Services

communautaires ainsi que des protocoles énonçant le déroulement des enquêtes sur des cas d'abus dans des foyers de groupe ou des familles d'accueil. La *Children and Family Services Act*, 1990, sert de base législative pour toutes les politiques en matière d'abus à l'égard d'enfants dans la province. Outre les politiques et normes en matière de protection de l'enfance, toutes les enquêtes policières sur des cas d'abus d'enfants sont régies par des procédures de fonctionnement prescrites par la province. Par rapport à la Colombie-Britannique, la Nouvelle-Écosse attache davantage d'importance à l'intervention des services de protection dans toutes les enquêtes sur des mauvais traitements à l'endroit d'enfants et exige que ces enquêtes soient menées conjointement par la police et les services de protection de l'enfance.

Pour conclure ce rapport, les auteurs ont examiné plus en détail les similitudes et les différences entre les procédures en vigueur en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique, en évoquant les distinctions entre les pratiques actuelles et les pratiques passées ainsi que les politiques et protocoles. Dans cette section, les différences et les similitudes entre les quatre villes de ces provinces (Vancouver et Kelowna et Halifax et Truro) sont également décrites et étudiées. Pour conclure, les auteurs affirment que malgré quelques différences juridictionnelles apparentes, il serait nécessaire de se livrer à un examen plus approfondi du sujet pour tirer des conclusions conclusives. Par ailleurs, il y a lieu de préciser que les différences juridictionnelles mises en valeur dans le rapport semblent s'expliquer par la culture des organismes ou ministères individuels. Toutes les différences soulignées ne semblent pas être liées à la taille ou au lieu géographique de la ville en question. Enfin, un degré frappant de similitude semble régner dans les interventions adoptées par les divers territoires de compétence pour prévenir les abus sexuels à l'endroit d'enfants commis par des prestataires de services et y répondre. Les différences que le

présent rapport aurait soulignées se résument à des détails afférents aux diverses politiques locales plutôt qu'aux politiques et procédures globales adoptées à l'échelon provincial.

En ce qui concerne les comparaisons internationales, il semble que certains territoires de compétence suivent des protocoles plus élaborés pour lutter contre les mauvais traitements commis par des prestataires de services. Les procédures adoptées en Angleterre et au Pays de Galles sont particulièrement bien développées. Elles contiennent des lignes directrices détaillées en matière de coopération interorganismes, la création d'un organisme national habilité à mener des enquêtes indépendamment de la police ou des services de protection de l'enfance, des organes de supervision régionaux ainsi qu'un système centralisé pour les vérifications préalables à une embauche. Toutefois, il y a lieu de préciser que chaque territoire de compétence examiné dans le cadre du présent rapport a mis en œuvre des initiatives innovantes qui renforcent son approche de l'intervention face aux abus commis par des prestataires de services. Par exemple, la Nouvelle-Écosse exige qu'une enquête soit menée par des services de protection de l'enfance voisins sur toutes les allégations d'abus portées contre un prestataire de services pour garantir que l'enquête sera objective et à l'abri de toute influence personnelle ou professionnelle. L'intervention face à des mauvais traitements émanant de prestataires de services exige la participation de multiples organismes ainsi qu'un éventail complexe de politiques, de lois et de protocoles au sein d'un territoire donné.