

Commission spéciale sur l'exploitation sexuelle des mineurs

Présentation de



Montréal, le 21 janvier 2020

Centre Pierre Charbonneau

Chers membres de la Commission,

Mon nom est Eve Paré et je suis présidente-directrice générale de l'Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM). Aujourd'hui, je suis accompagnée de monsieur Jean-François Pouliot, directeur général de l'Hôtel Omni Mont-Royal, un établissement hôtelier de quelques 300 chambres, situé au centre-ville de Montréal. Monsieur Pouliot par ailleurs président du conseil d'administration de l'AHGM.

D'entrée de jeu, nous tenons à remercier la commission pour cette opportunité de présenter la perspective hôtelière et de contribuer à l'effort commun pour mettre un terme à l'enjeu de l'exploitation sexuelle des mineurs.

Tout d'abord, un mot sur l'organisation que nous représentons aujourd'hui. Fondée en 1949, l'AHGM regroupe plus d'une centaine d'établissements hôteliers, classés trois étoiles et plus, situés principalement dans la grande région métropolitaine. Elle joue un rôle essentiel de catalyseur et de représentation des intérêts de ses membres, qui sont indispensables à la croissance et au développement de l'activité touristique et économique. Elle mobilise, informe et appuie ses membres en faisant la promotion des pratiques répondant aux critères d'excellence parmi les plus élevés au monde.

Dans l'exercice de nos fonctions, nous sommes appelés à intervenir sur bons nombres d'enjeux qui touchent nos membres. La question de l'exploitation sexuelle est un de ces enjeux et préoccupe évidemment les hôteliers de la région de Montréal.

Chaque année, au moment de la tenue du Grand Prix de Formule 1 du Canada, l'enjeu de l'exploitation sexuelle revient inévitablement à l'avant-scène médiatique. Nous ne croyons toutefois pas que ce soit l'événement ou les organisateurs qui soient en cause. Tous les événements sportifs d'envergures, parce qu'ils attirent un grand nombre de participants, principalement des hommes, ont malheureusement aussi un côté plus sombre. À titre d'exemple, les médias relataient, pas plus tard que la semaine dernière, les problématiques anticipées dans le cadre du *Superbowl* qui se tiendra prochainement à Miami.

De l'aveu même de certains porte-paroles d'organismes, le moment est particulièrement propice à dénoncer la situation en raison de l'attention médiatique de ces événements d'envergure et surtout du financement public qui leur est octroyé. Comme vous le savez sans doute, l'enjeu ne se limite toutefois pas à cette période seule de l'année.

C'est bien connu, Montréal est une ville festive et accueillante où il est bon de vivre. L'an dernier, ce sont quelque 11 millions de touristes qui ont séjourné dans la métropole. Parmi ceux-ci, on peut supposer qu'il y en a un certain nombre qui visite la métropole pour les mauvaises raisons. Montréal ne fait cependant pas exception, car la plupart des métropoles sont aussi aux prises avec l'enjeu de l'exploitation sexuelle. Bien qu'il soit difficile, voire impossible, de mesurer l'ampleur du phénomène et de le comparer avec d'autres grandes villes, il n'y a rien qui nous permette de conclure que Montréal soit une destination plus prisée que les autres en matière de tourisme sexuel.

En préparation de notre présentation d'aujourd'hui, trois questions nous ont été soumises aux quelles je tenterai de répondre le plus clairement possible.

1- L'exploitation sexuelle à l'intérieur des établissements hôteliers est-elle un sujet de préoccupation pour vos membres?

La réponse courte est pour le moins toute simple : Oui, absolument.

D'entrée de jeu, du point de vue hôtelier, nous convenons sans réserve qu'une situation impliquant une personne sous l'emprise d'un proxénète doit absolument faire l'objet d'une dénonciation. Il serait faux de croire que les hôteliers se ferment les yeux et profitent de l'achalandage lié à l'achat de services sexuels. Au contraire, il n'est pas à l'avantage d'un établissement hôtelier, d'accueillir ces individus qui peuvent d'une part utiliser l'image des hôtels à leurs fins et d'autre part, générer un va-et-vient anormalement élevé dans son lobby et sur les étages.

Certains proxénètes vont jusqu'à mettre en ligne des sites internet présentant les filles en résidence dans tel ou tel établissement. Les annonces, accompagnées de photos de l'hôtel, sont même propulsées par des campagnes d'achat de mots-clés leur assurant ainsi un bon positionnement sur les moteurs de recherches. La mise en marché peut même laisser croire à certains utilisateurs que l'hôtel participe au stratagème. Tenter de faire fermer de tels sites, hébergés à l'étranger, relève à toutes fins pratiques de l'impossible.

Il faut aussi garder à l'esprit que les hôteliers se doivent de respecter la vie privée de leurs invités; c'est pourquoi ils feront preuve de la plus grande prudence avant de dénoncer une situation. Avant de procéder, ils voudront

en effet s'assurer de ne pas porter de fausses accusations à l'endroit d'un invité de l'hôtel. Ce devoir de diligence peut parfois être perçu comme une forme de complaisance. Or, je peux vous assurer qu'il en est tout autrement! Il n'existe malheureusement pas de signe unique qui permette de déterminer avec certitude s'il s'agit ou non de traite de personnes à des fins d'exploitation sexuelle. C'est l'addition de plusieurs signes qui permettent généralement d'en arriver à une telle conclusion.

2- Comment les hôtels peuvent-ils contribuer à la lutte contre l'exploitation sexuelle ?

Afin de limiter les allers et venues et améliorer la sécurité des clients dans l'hôtel, plusieurs établissements ont opté pour l'installation de systèmes de sécurité dans les ascenseurs qui requièrent l'utilisation d'une clé de la chambre pour accéder aux étages. Cette mesure simple a pour effet rendre la vie plus difficile aux individus qui souhaitent visiter une chambre sans pour autant être clients de l'hôtel.

Une des stratégies employées par les proxénètes consiste à louer une chambre pour plusieurs jours et y installer les victimes afin qu'elles y reçoivent des clients. La chambre est généralement payée en argent comptant afin de ne pas laisser de traces permettant de l'identifier. La vigilance des employés peut permettre de déceler certains signes pouvant laisser entrevoir ce qui se passe réellement dans la chambre. Entre autres signes, nommons l'utilisation des services aux chambres et d'entretien (serviettes propres, nouveaux draps), sans laisser pour autant le personnel accéder à la chambre. L'utilisation de la pancarte « ne pas déranger » pendant une période prolongée peut aussi constituer un indice. Les

politiques peuvent varier d'un établissement à l'autre, mais de manière générale, une prise de contact avec l'occupant de la chambre par téléphone ou en personne permet de s'assurer de la sécurité des gens à l'intérieur. D'autre part, la présence d'objets ou de vêtements pour enfant, la présence d'importantes sommes d'argent comptant, des accessoires sexuels, peuvent tous constituer des indices.

Pour aider le personnel à détecter et agir dans lorsque ces situations se présentent, des modules de formation à l'attention des nouveaux employés sont offertes par la plupart des chaînes hôtelières. La formation obligatoire est offerte au moment de l'embauche et doit être de nouveau suivie annuellement. L'employé apprend à détecter les signes en fonction du poste qu'il occupe dans l'hôtel, que ce soit comme portier, comme préposé aux chambres ou à la réception. Lorsqu'un employé a des doutes concernant le comportement d'un individu, il est invité à partager ses observations à son supérieur immédiat. Il en revient généralement au directeur général de déterminer si les autorités doivent être ou non interpellées. Par contre, si la situation présente un caractère urgent ou si la sécurité d'une personne est menacée, il va de soi que les secours seront appelés sans délais.

Les mesures de sécurité et de surveillance mises en place par les hôteliers qui ont pour effet de rendre la vie un peu plus difficile aux proxénètes semblent porter fruits. Toutefois, la location d'appartements sur des plateformes d'hébergement offre désormais une alternative intéressante à la chambre d'hôtel pour ces malfaiteurs.

3- Comment les hôteliers comptent-ils agir pour contrer l'exploitation sexuelle dans leurs établissements?

Parce que tous les hôtels membres de notre organisation ne bénéficient pas d'une structure organisationnelle comme celles offertes par les grands groupes hôteliers, il nous apparaissait important de trouver des moyens de les appuyer.

Depuis plusieurs années, nous travaillons en partenariat avec le SPVM afin d'offrir gratuitement des séances de sensibilisation et de formation aux employés des établissements hôteliers. Ces formations permettent au personnel de mieux comprendre la problématique tout en réduisant les préjugés face aux victimes.

C'est dans le même esprit, en 2018, que nous avons tenu une conférence au cours de laquelle une survivante est venue offrir un témoignage poignant. Cette conférence a certainement permis aux participants d'être plus à l'affût des signes et de mieux comprendre la réalité du point de vue de la victime.

Dans la continuité de notre collaboration avec les services policiers, nous nous sommes associés aux trois principaux corps policiers de la métropole, dans le cadre du projet RADAR. Lancé l'an dernier, ce projet vise à mobiliser les acteurs susceptibles d'être en contact avec les victimes de la traite de personne. L'objectif est de sensibiliser le personnel et de l'outiller afin d'être en mesure de signaler les victimes potentielles. Dans le cadre de ce projet, des fiches de renseignements indiquant les signes à reconnaître ont été développées pour les différentes fonctions occupées dans un hôtel, que ce soit en entretien ménager, à la réception, comme portier, comme chasseurs,

comme agent sécurité, dans la restauration et les bars mais aussi à l'attention des collègues œuvrant dans les services de transport (autocars et taxis).

Finalement, comme organisation, nous avons activement pris part à la démarche entreprise par la Phare des affranchi(e)s. Le programme *Lueur*, qui sera lancé en février sous forme de projet-pilote, vise lui aussi à contrer la traite de personnes aux fins d'exploitation sexuelle. Le programme a été développé en partenariat avec des représentants des milieux concernés (transport et hébergement). Le programme donne accès à des formations, un guide de bonnes pratiques, des modèles de politiques internes et des outils d'affichage à l'attention des clients et employés. Force est de constater que plusieurs des éléments recourent ceux du projet RADAR.

En guise de conclusion, j'aimerais souligner que la lutte à l'exploitation sexuelle est l'affaires de tous. Au cours des dernières années, nous avons participé à plusieurs initiatives qui nous ont permis de prendre les responsabilités qui nous reviennent comme industrie, mais aussi d'explorer des solutions. Tous s'entendent sur la nécessité de prendre action, mais il n'existe pas pour le moment de stratégie concertée. Nous sommes d'avis que le moment est venu d'asseoir tous les intervenants, de se donner une stratégie et un plan d'action communs. Finalement, il faudra s'assurer que les ressources financières et humaines nécessaires à la mise en œuvre des mesures soient en place.

La commission peut continuer de compter sur notre entière collaboration pour agir contre l'exploitation sexuelle des mineurs. Chers membres de la commission, je vous remercie de votre attention.