



## ARCHIVED - Archiving Content

### Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

## ARCHIVÉE - Contenu archivé

### Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

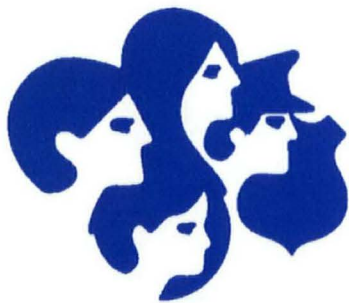
Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.



# Police Sociopréventive de la G.R.C.



Etablir un programme  
d'assistance aux  
victims assuré par la police



Canada

# **Etablir un Programme D'Assistance Aux Victimes Assuré par la Police**

Copyright of this document does not belong to the Crown.  
Proper authorization must be obtained from the author for  
any intended use.

Les droits d'auteur du présent document n'appartiennent  
pas à l'État. Toute utilisation du contenu du présent  
document doit être approuvée préalablement par l'auteur.

par **Jennifer Goodings**  
Direction des services de police sociopréventifs et autochtones,  
Direction générale de la GRC, Ottawa

## PRÉFACE

Le présent document est un outil de référence général destiné aux détachements de la GRC qui désirent mettre sur pied un Programme d'assistance aux victimes.

Nous espérons qu'il saura répondre aux interrogations de ceux qui songent à établir un tel service au sein de leur collectivité.

## CE QU'IL FAUT FAIRE POUR COMMENCER

Pour qu'un service d'assistance aux victimes soit complet et adapté aux besoins d'une collectivité, il faut d'abord suivre les étapes suivantes :

- déterminer les besoins de la collectivité;
- déterminer les services requis;
- recruter et former des bénévoles;
- assurer une coopération interorganisationnelle (cette étape est essentielle à la mise en oeuvre efficace du programme).

### Comment évaluer les besoins de la collectivité

Avant de déterminer les besoins de la collectivité, il faut commencer par définir ce qu'on entend par assistance aux victimes. Habituellement, le but d'un tel service est d'**aider les personnes victimes d'un acte criminel à surmonter les problèmes qui découlent de l'agression qu'elles ont subie.**

Une fois le but du service clairement défini, il faut déterminer si la collectivité a besoin de ce mécanisme. Un sondage peut alors servir à cerner la perception de la collectivité face à la criminalité et aux victimes, de même que ses préoccupations. On peut également juger de ce besoin en analysant les statistiques criminelles, en rencontrant des groupes spécifiques (notamment, les adolescents et les aînés) et en planifiant des réunions interorganisationnelles, de manière à être au courant des services déjà offerts aux victimes et ainsi, s'entendre sur une démarche à adopter.

La conception, la mise en oeuvre et le maintien d'un programme d'assistance aux victimes efficace reposent sur la contribution des personnes bénévoles et des organismes à but non lucratif de la collectivité. Il est en effet très difficile de mettre sur pied un tel service en l'absence de ces deux ressources. Les corps policiers ont toutefois un avantage, du fait qu'ils bénéficient, au départ, d'une grande collaboration interorganisationnelle.

Lorsque les besoins de la collectivité sont établis, il faut ensuite définir le rôle que l'on désire tenir dans la prestation de ce service à la population. On doit également, à ce stade, évaluer les ressources matérielles et financières du programme (salaires, bureaux, fournitures et voitures), puis prévoir un budget en conséquence.

## **Types de services offerts aux victimes**

**Services assurés par la collectivité** : services assurés par une seule organisation, soit la collectivité.

**Services assurés par le tribunal** : la plupart du temps, ces services sont disponibles par l'intermédiaire du procureur de la Couronne. Les victimes peuvent ainsi être informées de leurs droits et du cheminement de leur cause et également bénéficier de services de soutien et d'orientation des témoins.

**Services assurés par la police** : ces services font précisément l'objet du présent ouvrage.

### **Services d'assistance aux victimes assurés par la police**

Avant d'adopter un tel programme, il faut d'abord décider du rôle de ce service au sein de la collectivité. Les agglomérations étant distinctes de par, entre autres, leur population et leur diversité culturelle, chaque programme est différent. La plupart des services offerts aux victimes sont les suivants : soutien pratique et émotionnel, intervention en situation de crise, suivi des causes, suivi par d'autres organisations (comme pour les cas d'agression sexuelle), familiarisation avec le tribunal, escorte et transport. Les responsables du programme peuvent également les aider à remplir certaines formules, notamment la déclaration de la victime et la formule d'indemnisation des victimes d'actes criminels, fournir des renseignements sur le système judiciaire en général ainsi que s'occuper des avis de décès et de la prévention du crime.

Certains programmes intègrent des services plus spécialisés, notamment des lignes téléphoniques pour les jeunes, des groupes de soutien/de prévention du suicide, des groupes d'aide pour les aînés, ainsi que des programmes de consultation (p. ex. en matière de violence familiale) et d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Les personnes qui oeuvrent au sein des programmes d'assistance aux victimes assurés par la police sont bénévoles. Seuls deux postes sont rémunérés, soit celui de coordonnateur du programme, habituellement occupé par un membre régulier qui joue le rôle de responsable, et celui de coordonnateur des interventions. Ces deux membres travaillent en étroite collaboration à la planification et à la mise en oeuvre du programme. Le travail d'équipe est donc ici un élément clé.

Les programmes d'assistance aux victimes assurés par la police ont remporté un franc succès dans différentes collectivités. L'idée de base derrière ces programmes est de renvoyer la victime à un organisme déjà en place. Les services qui lui sont alors offerts sont, notamment, l'intervention ponctuelle en situation de crise, le soutien et le suivi. Ce type de programme s'adapte aisément aux besoins de la plupart des collectivités.

### **Où trouve-t-on des bénévoles?**

Ce sont des étudiants des niveaux secondaire, collégial ou universitaire (premier, deuxième ou troisième cycle), des nouveaux retraités qui ont plus de temps libre, des travailleurs dont l'horaire est souple ou même des personnes à la recherche d'un emploi qui se portent volontaires pour ce genre de travail. Ces personnes sont motivées par différentes raisons. Entre autres, elles ont le goût d'aider les autres, aiment travailler avec le public, désirent apprendre, veulent faire de nouvelles connaissances et être utiles à leur collectivité.

On doit considérer le recrutement de personnes de différentes ethnies en fonction de la démographie et de la diversité culturelle de la collectivité.

### **Comment recrute-t-on des bénévoles?**

Avant tout, il faut définir le rôle des bénévoles, déterminer le type de personnes recherchées, les horaires et la gamme des services qui seront offerts.

On arrive à recruter des bénévoles de différentes façons, par exemple au moyen des médias. On peut également opter pour une méthode moins coûteuse, soit par l'intermédiaire d'un programme de bénévolat offrant des crédits secondaires ou post-secondaires.

Il faut également prévoir un système de sélection des candidats. Pour s'acquitter des fonctions qui leur sont confiées, les bénévoles doivent en effet posséder certaines compétences ou qualifications. Ces qualités peuvent être les suivantes :

- désir d'aider les autres;
- bon jugement;
- avoir à coeur le bien-être des autres;
- empathie;
- aptitude à l'écoute active;
- ouverture d'esprit;
- capacité d'encourager les autres;
- sens de l'humour;
- attitude positive;
- souplesse.

Il est possible de juger de ces qualités pendant l'entrevue, et c'est à cette étape que la sélection s'avère utile. Voici quelques critères qui justifient le rejet d'un candidat :

- le candidat vit trop de stress;
- tendance à poser des jugements;
- manque de chaleur et d'empathie;
- tendance à donner des conseils ou à vouloir contrôler les autres;
- manque d'initiative;
- motivation politique, religieuse ou morale trop forte;
- immaturité;
- expérience récente ou traumatisante comme victime (peut affecter négativement le rendement);
- attitude négative face au système.

Les candidats qui possèdent les qualités appropriées pour le travail doivent subir une vérification de sécurité. On doit également garantir la confidentialité des documents.

### **Formation**

Les bénévoles doivent être préparés à leur travail et connaître en détail la nature de leurs responsabilités; ils pourront ainsi s'acquitter convenablement de leurs tâches. Sans une formation appropriée, les bénévoles deviennent confus, sont insatisfaits et perdent graduellement leur enthousiasme. Il faut donc leur fournir une formation pratique qui doit être adaptée à chacun des programmes. La durée de la formation varie en fonction des services offerts à la collectivité. De plus, les bénévoles doivent pouvoir bénéficier d'une formation continue pendant toute la durée de leur participation au programme.

La formation peut consister en un stage d'initiation, une formation pratique et une formation supervisée. Le stage d'initiation pourrait comporter les éléments suivants : sensibilisation aux besoins des victimes, information sur le but et les objectifs du programme, orientation et formation sur le système judiciaire et initiation aux autres organismes communautaires. Des activités relatives à des interventions en situation de crise spécifiques peuvent aussi y être prévues, notamment pour que le bénévole soit initié aux modalités d'intervention, de médiation et aux questions de sécurité, et pour qu'il développe des aptitudes en matière de consultation et d'orientation.



La formation pratique pourrait être constituée de séances de formation périodiques qui viendraient renforcer et enrichir les connaissances acquises au cours du stage d'initiation. Ces nouvelles connaissances les aideraient ainsi à s'acquitter plus efficacement de leurs fonctions.

La formation supervisée signifie que le bénévole sera guidé, de façon informelle, pendant les premiers mois de son engagement. Le coordonnateur des bénévoles doit être disponible en tout temps pour aider, informer et conseiller les participants.

On peut également former les bénévoles sur la rédaction de rapports, les entrevues, la communication, le professionnalisme et la confidentialité en milieu de travail, la prévention du crime, ainsi que sur les programmes relatifs à l'exploitation et aux agressions sexuelles.

Tout au long de leur participation au programme, les bénévoles doivent être affectés à des tâches significatives, sinon, ils seront insatisfaits et perdront leur enthousiasme. Ils deviendront alors des ressources inutiles.

#### **Avantages du bénévolat**

Les bénévoles qui participent aux programmes d'assistance aux victimes assurés par la police fournissent de nombreux services essentiels et constituent, par conséquent, des ressources importantes. Leur travail est d'autant plus précieux, car en plus de n'exiger aucun salaire, ils assurent un lien important avec la collectivité, ont une idée objective des services offerts aux victimes, sont intéressés et engagés dans l'amélioration de la qualité de vie des personnes ayant besoin d'aide et peuvent consacrer temps et énergie dans le programme.

#### **Avantages des services aux victimes assurés par la police**

- Accès aux services de police et aux renseignements plus facile et direct;
- contact plus direct avec les enquêteurs et sommaire des dossiers;
- établissement de bonnes relations de travail avec les autres membres du système pénal plus facile.

**Inconvénients des services aux victimes assurés par la police**

- Les victimes peuvent se sentir menacées ou mal à l'aise dans un milieu policier;
- les détachements manquant de personnel ou débordés ne pourraient peut-être pas assurer le service de façon efficace ou appropriée;
- le fait de relever du gouvernement pourrait amener la création de barrières bureaucratiques lorsqu'en relation avec d'autres organismes communautaires.

**Bibliographie suggérée**

Arctic Public Legal Education and Information Society, *Victim Assistance - A Guide for Communities in the Northwest Territories*, mai 1991.

Barr, D., *Victim Assistance Training Program*, 1991.

MacLeod, F., *Volunteer Management Victim Support Worker Handbook*, Ministry of the Attorney General de la Colombie-Britannique, 1991.

Service de police de Nepean, *The Next Step - Setting up and Operating Victim/Crisis Services*, juin 1991.

Section des services aux victimes de la police d'Edmonton, *The Edmonton Police Services Unit Policy & Procedure Manual*, janvier 1990.

SOL. GEN. CANADA LIB/BIBLIO



000062404