

**VIOLENCE**  
CONJUGALE

**VIOLENCE**  
CONJUGALE

**VIOLENCE**  
CONJUGALE

**VIOLENCE**  
CONJUGALE

**VIOLENCE**  
CONJUGALE

**VIOLENCE**  
**CONJUGALE**

**Ce que les victimes  
veulent et recherchent  
de la police**

*La présente brochure est le fruit d'une collaboration entre le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB) et de la Coalition des maisons et centres de transition du Nouveau-Brunswick .*

*Le SPEIJ-NB est un organisme à but non lucratif qui vise à fournir de l'information juridique à la population du Nouveau-Brunswick. Il reçoit une aide financière et matérielle du ministère fédéral de la Justice, de la Fondation pour l'avancement du droit au Nouveau-Brunswick et du ministère de la Justice du Nouveau-Brunswick. Les fonds pour ce projet ont été fournis par la GRC et le ministère de Santé et Services Communautaires.*

*La Coalition est un organisme cadre qui s'occupe du financement, de l'élaboration de politiques et d'autres questions se rapportant aux maisons de transition et aux maisons d'hébergement prolongé pour les femmes victimes de violence et leurs enfants partout dans la province.*

*Nous tenons à remercier la Direction des poursuites publiques du ministère de la Justice du Nouveau-Brunswick, les Services de police du ministère du Solliciteur général du Nouveau-Brunswick, ainsi que les membres de la police municipale et du détachement de la G.R.C. Division "J" de Fredericton, qui ont accepté de réviser cette brochure. Nous sommes aussi très reconnaissants au personnel de Women in Transition Inc. et du Programme des services aux victimes, qui ont mis les renseignements de la brochure à l'essai auprès de groupes cibles. En dernier lieu, nous adressons nos remerciements au personnel des maisons d'hébergement de toute la province, qui a révisé les ébauches de la brochure et fourni des observations et des suggestions valables.*

*Cette brochure ne constitue pas un énoncé complet de la législation sur la question. Toute personne qui a besoin de conseils juridiques particuliers devrait consulter un avocat ou une avocate.*

Publiée par :



Service public d'éducation  
et d'information juridiques  
du Nouveau-Brunswick  
C.P. 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)  
E3B 5H1  
Tél. : (506) 453-5369

avril 1997

Graphisme : Silver Lining Graphics

ISBN 1-55236-057-1

## Introduction

La présente brochure traite des besoins des victimes de violence conjugale qui ont affaire à la police et au système de justice pénale. Bien que la réaction de la police à la violence familiale soit déterminée par des politiques, procédures et protocoles provinciaux bien établis en matière de mauvais traitements infligés aux femmes, il n'est pas toujours facile d'établir avec la victime une relation qui la met à l'aise.

En raison des liens intimes qui existent entre la victime et l'auteur des mauvais traitements, les cas de violence conjugale sont habituellement très différents des cas de violence infligée par un étranger. En situation de crise, une femme victime de mauvais traitements ne sait pas toujours ce qu'elle recherche de la police ou du système de justice pénale. Elle éprouve peut-être un mélange confus de sentiments d'amour, de peur, de dépendance, de culpabilité, d'intimidation et d'espoir qui ne sont pas caractéristiques des victimes de violence infligée par un étranger. D'autres victimes de violence familiale, comme les enfants et les personnes âgées, vivent ces mêmes émotions.

Les attentes de la société par rapport au rôle des femmes, la socialisation, les croyances religieuses et la dévalorisation de soi-même peuvent, en outre, encourager la victime à accepter la violence et à se blâmer. Il se peut qu'elle soit financièrement dépendante et qu'elle s'inquiète que son départ fasse souffrir ses enfants davantage. À cause de tous ces facteurs, la victime de violence conjugale a souvent de la difficulté à collaborer à l'enquête policière. Toutefois, bon nombre de victimes s'attendent à ce que la police mette fin à la violence.

Cette brochure aborde des moyens que la police peut utiliser pour établir avec la victime une relation qui la mettra à l'aise. L'établissement d'une telle relation exige plus de temps, mais mérite qu'on fasse l'effort. La victime hésitera peut-être moins à collaborer avec la police et cette dernière pourra accumuler des preuves plus solides. La police sera aussi mieux en mesure de déterminer si la victime reçoit des mauvais traitements depuis une longue période et d'établir une stratégie d'intervention propre à résoudre la crise et à permettre à la victime de se protéger et de se libérer de la violence.

Section A décrit onze choses que les victimes veulent et recherchent de la police en situation de crise, entre autres, une intervention rapide et sérieuse, de l'information sur leurs droits et de l'aide pour se rendre à un endroit sécuritaire. Étant donné que les attentes des victimes par rapport à la police et à la cour sont parfois incompatibles avec les procédures judiciaires, cette section souligne l'importance de peindre un portrait réaliste des conséquences éventuelles d'une plainte de violence conjugale. On y propose des moyens de s'occuper des victimes avec réceptivité et empathie. Elle décrit aussi des moyens que la police peut employer pour aider la victime, même si aucune accusation criminelle n'est portée, de même

que pour collaborer avec le personnel des maisons d'hébergement et d'autres services d'intervention d'urgence de l'endroit.

Section B présente une carte géographique des services de police par district assurés par la G.R.C., ainsi que les noms et numéros de téléphone des maisons de transition et des principaux services dont les victimes de violence conjugale peuvent avoir besoin.

## **SECTION A : Ce que les victimes de violence conjugale veulent de la police**

En situation de crise, la femme victime de mauvais traitements veut que la police :

- intervienne avec rapidité et sérieux;
- montre du soutien et de l'empathie;
- reconnaisse sa douleur et sa situation de victime;
- la protège et protège ses enfants contre l'auteur des mauvais traitements;
- lui procure des soins médicaux si elle est blessée;
- l'informe des conséquences éventuelles d'une plainte;
- l'informe de ses droits et des recours non judiciaires;
- l'amène à un endroit sécuritaire si elle décide de quitter le foyer;
- l'informe de la maison de transition la plus proche;
- attende sur place pendant qu'elle prépare ses enfants et ses objets personnels;
- l'informe des services communautaires pouvant l'aider et la dirige vers les services de travailleurs sociaux d'urgence.

## 1 Un regard sur les besoins de la victime

### 1.1 Réagissez avec rapidité et sérieux.

- Lorsqu'une victime de violence conjugale appelle la police pour avoir de l'aide, elle a besoin de sentir que sa situation sera prise au sérieux et que la police interviendra rapidement. Beaucoup de victimes ont peur de téléphoner à la police. Elles craignent que la police se range du côté de l'agresseur, se moque d'elles ou leur enlève leurs enfants. Ces mythes peuvent être très répandus parmi la population, et il faut souvent beaucoup de courage pour demander à la police d'intervenir.
- Les victimes doivent connaître les délais d'intervention de la police. Les policiers doivent discuter des interventions d'urgence avec le personnel des maisons d'hébergement locales qui conseille souvent aux victimes de téléphoner à la police. Quelles situations sont jugées urgentes? Quels facteurs peuvent influencer sur les délais d'intervention? Quelles solutions de rechange peut-on mettre en place pour aider les victimes dont la situation n'est pas urgente? Les victimes des régions rurales s'inquiètent particulièrement de leur sécurité. Un appel pour de l'aide en situation de crise peut davantage exaspérer l'auteur des mauvais traitements, mettant en danger la victime et les policiers. Il peut être effrayant d'avoir à attendre longtemps pour de l'aide. Dans les régions rurales, on s'inquiète aussi que les voisins captent les messages radio de la police sur leurs récepteurs et commencent à parler.
- Une femme maltraitée a besoin de votre patience et de votre compréhension. Par exemple, une victime de violence conjugale va souvent composer le 911. Il est important de ne pas la culpabiliser ou de sous-entendre que son cas n'est pas prioritaire parce qu'elle continue de vivre dans une situation de violence. On ne doit pas oublier que les femmes victimes de mauvais traitements retournent vivre avec leur conjoint au moins cinq à huit fois en moyenne avant de le quitter de façon définitive. Le fait qu'elles ne réussissent pas à se sortir de la situation de violence n'est **pas** une indication qu'elles l'acceptent. La police et les autres fournisseurs de services doivent faire preuve de patience et de compréhension. Si une femme maltraitée ressent votre frustration, elle pourrait arrêter d'appeler. Étant donné que, dans chaque situation, la vie de la victime peut être menacée, on doit traiter chaque cas avec rapidité et sérieux.
- Une victime a besoin d'être prise au sérieux. De nombreuses femmes maltraitées se blâment et ont besoin de se faire dire qu'elles ne sont pas responsables de ce qui leur arrive. Écoutez bien la victime. Elle n'admettra probablement PAS qu'elle est une femme maltraitée ou victime de violence familiale. Mais elle pourrait faire allusion au fait que la violence dure depuis longtemps en disant :



« Je crois que je l'ai poussé jusqu'à la limite », « Je n'arrêtais pas de le critiquer », « Ce n'était pas de sa faute; il avait bu ». Rappelez-lui que personne n'a le droit de blesser une autre du seul fait qu'il s'agit d'un membre de la famille. Expliquez l'importance que le système juridique accorde aux voies de fait contre un membre de la famille. Dites-lui que vous êtes là pour l'aider. Si elles reçoivent de l'aide et des renseignements concrets, les femmes maltraitées peuvent commencer à envisager un avenir sans violence.

## 1.2 Montrez du soutien et de l'empathie.

- *Soyez sensible à ses peurs et à sa vulnérabilité.* Si elle refuse de collaborer à l'enquête, ne lui faites *pas* de reproches. Ne la punissez *pas* si elle décide de demeurer dans cette situation. **Faites** cependant un effort pour lui expliquer ce qui est vraiment en train de se passer. Son partenaire lui dit peut-être toujours qu'il ne recommencera pas, que c'est la dernière agression. Rappelez-lui qu'une fois que la violence commence, c'est difficile d'y mettre fin sans aide. N'oubliez pas que de nombreuses victimes ont peur des gens, pas seulement de leur conjoint. Elles pourraient avoir peur de la police et du personnel des maisons d'hébergement ou peur, par exemple, que la police leur enlève leurs enfants ou mette leur mari en prison. Cette peur constante les empêche de prendre des décisions avisées.
- *Ne portez pas de jugements.* Lorsque les femmes victimes de mauvais traitements racontent leur histoire, les gens sont souvent bouleversés. Malgré leurs bonnes intentions, beaucoup disent des paroles blessantes, laissant entendre que la violence n'est pas grave vu que le couple vit ensemble depuis des années. On dit à la victime qu'elle est « folle de rester avec lui » ou « folle de retourner vivre avec lui ». De tels propos la blessent profondément. Peut-être que son conjoint la traite de « folle » depuis des années, qu'il a prédit que personne ne la prendrait au sérieux.
- *Ayez de la compassion.* La rupture d'un mariage n'est jamais facile, peu importe les circonstances. Si l'on ajoute à cela des années de mauvais traitements et de peur, on se retrouve devant une situation émotionnelle extrêmement compliquée.

## 1.3 Reconnaissez sa douleur et sa situation de victime.

- Il est important de reconnaître sa douleur et sa situation de victime, surtout lorsqu'elle révèle des antécédents de mauvais traitements. Vous pouvez tout simplement dire : « Ça doit être très difficile pour vous ». Si vous semblez la critiquer ou porter des jugements, la victime fera volte-face ou minimisera la violence.
- Il faut faire comprendre à la victime qu'elle n'est pas responsable de ce qui lui arrive. La police devra peut-être poser certaines questions « d'usage » qui pourraient suggérer à la victime qu'elle a elle-même provoqué les mauvais traitements. La police, par exemple, pourrait lui demander si elle a consommé

de l'alcool ou des drogues. Si c'est le cas, pour la victime, la police est en train d'insinuer qu'elle n'est pas une véritable victime et qu'elle mérite ces mauvais traitements. Expliquez pourquoi vous devez poser certaines questions. En lui demandant de faire une déclaration, assurez-vous d'expliquer à la victime qu'elle ne mérite pas d'être battue.

#### **1.4 Protégez la victime et ses enfants contre l'auteur des mauvais traitements.**

- La victime craint parfois d'appeler la police, craignant que son conjoint ne la laissera pas entrer dans la maison. Les victimes ont besoin de savoir que la police les protégera en maîtrisant l'agresseur. Dites-lui que, dès votre arrivée, vous vous assurerez qu'il n'y a pas de problème sérieux à l'intérieur.
- Les victimes ont parfois de fausses attentes quant à la protection que la police est en mesure de leur accorder. Les victimes qui craignent une montée de la violence peuvent s'attendre à ce que la police assure une protection permanente. Assurez-vous de lui expliquer comment le système juridique peut la protéger. (Voir la section 1.6 qui traite des ordonnances de non-communication.)
- Peut-être que la femme maltraitée veut en savoir plus long sur d'autres recours au criminel, comme l'engagement de ne pas troubler l'ordre public ou l'accusation criminelle de harcèlement. Expliquez-lui en quoi consistent ces recours, tout en lui rappelant qu'il est trop tard pour demander un engagement de ne pas troubler l'ordre public, parce que c'est un moyen de prévenir la violence et non pas de pénaliser la personne coupable d'un acte de violence.
- Il faut expliquer aux victimes que la protection juridique ne garantit pas leur sécurité. Insistez sur le fait que la femme victime de violence doit quand même prendre des mesures pour assurer sa protection, étant donné que son partenaire peut toujours désobéir à l'ordonnance de la cour. Suggérez des démarches qu'elle peut prendre pour mieux se protéger, comme déménager, remplacer les serrures des portes et fenêtres, faire installer un système d'alarme et un éclairage extérieur, obtenir un numéro confidentiel, changer ses habitudes quotidiennes ou demander à des amis de passer chez elle.

#### **1.5 Procurez-lui des soins médicaux si elle est blessée.**

- Si la victime est blessée, elle peut avoir besoin de soins médicaux. Elle pourrait refuser que vous l'accompagniez à un cabinet de médecin ou à l'urgence. Vous devrez peut-être l'encourager à consulter un médecin si elle considère que ses blessures ne sont pas sérieuses. Expliquez-lui qu'elle pourrait avoir des lésions internes. Dites-lui que le médecin peut faire un rapport complet et conserver cette preuve qui pourrait s'avérer très utile en cour.
- Si ses blessures sont graves, dites-lui que la police se rendra à l'hôpital pour prendre des photos. Rappelez-lui que cela prend parfois quelques jours avant l'apparition des bleus. Expliquez-lui que la police a la responsabilité de réunir

des preuves. Si des accusations sont portées, les photos sont souvent les preuves les plus convaincantes. Dites-lui que vous téléphonerez dans quelques jours pour voir si les contusions sont plus visibles. Expliquez-lui que vous prendrez un rendez-vous à ce moment pour une prise de photos au poste de police. Elle hésitera peut-être, surtout si les bleus se trouvent, par exemple, sur les côtes ou les cuisses. Dites-lui qu'elle sera traitée avec délicatesse. Expliquez-lui aussi que les photos pourraient être utiles si elle décidait d'intenter une action en indemnisation au criminel ou au civil.



- La victime pourrait avoir besoin de services de traumatologie spécialisés. Si de tels services sont disponibles, offrez-lui de communiquer avec un hôpital où des procédures spéciales sont mises en place pour réduire le traumatisme des victimes d'agression sexuelle.

#### 1.6 Informez-la des conséquences éventuelles d'une plainte.

- Il faut que la victime soit mise au courant de ce qui se produira lorsque la police enquêtera sur la plainte. Expliquez-lui qu'une enquête exige une déclaration écrite. Elle hésitera peut-être à faire une déclaration, craignant que ce sera sa parole contre celle de son partenaire. Dites-lui qu'en faisant sa déclaration, elle pourra dire la vérité sur ce qui lui est arrivé. Soulignez que vous accumulerez le plus de preuves possible confirmant les mauvais traitements qui lui ont été infligés. Il peut s'agir des photos de ses blessures, de l'intérieur de la maison ou d'autres objets, des déclarations des voisins qui auraient pu être témoins de la violence, de son autorisation à divulguer des renseignements de son dossier médical ou de l'obtention des enregistrements de ses appels préalables au 911.
- Dans des cas de voies de fait graves où il semble probable que la victime se rétractera, dites-lui que vous pouvez l'accompagner au poste de police où sa déclaration pourra être enregistrée sur bande vidéo (déclaration K.G.B.). En l'avisant de l'importance de dire la vérité et des conséquences d'une fausse déclaration, expliquez-lui que la déclaration sur bande vidéo peut servir de preuve au cours du procès de son agresseur. Assurez-vous de lui mentionner que la bande vidéo ne remplace pas son témoignage, mais qu'elle pourrait être utile plus tard si on cherchait à la convaincre de changer sa version des faits. Mentionnez que, souvent, les victimes de violence conjugale sont soumises à toutes sortes de pressions internes et externes. La bande vidéo peut représenter un moyen de tenir bon à ces pressions. Si, par exemple, son agresseur, la famille ou des amis la menacent ou la supplient de changer son témoignage, elle saura que le juge peut considérer la bande vidéo comme la version véridique de l'acte de violence.



- Souvent, les femmes victimes de violence veulent savoir si leur partenaire sera arrêté pour voies de fait. Expliquez-lui que, pour procéder à l'arrestation du conjoint ayant infligé les mauvais traitements, vous devez avoir des motifs raisonnables et probables de croire qu'un crime a été commis. Cependant, ce ne sont pas tous les auteurs de mauvais traitements qui sont détenus ou arrêtés, ce qui confond les victimes. Expliquez-lui les conséquences d'une mise en accusation. Dites-lui que son conjoint sera probablement détenu ou mis en liberté, combien de temps s'écoulera avant le procès, etc. Encouragez-la à prendre des dispositions, que son conjoint soit incarcéré ou non.
- Certaines femmes victimes de violence veulent que la police détienne leur agresseur et sont bouleversées lorsqu'elles apprennent qu'il pourrait être mis en liberté - souvent au bout de quelques heures. Renseignez la victime sur les droits et la protection que le système juridique accorde à l'accusé.
- Si la victime anticipe d'autres actes de violence, indiquez-lui que le juge peut libérer l'accusé moyennant un « engagement », entre autres, de ne pas communiquer avec sa conjointe ou ses enfants. Mentionnez qu'elle peut choisir de demeurer au foyer matrimonial si elle se sent en sécurité. Si son conjoint pénètre dans la maison, il pourra être accusé d'avoir désobéi à l'ordonnance de la cour. Il se peut, toutefois, qu'elle ait peur de rester au foyer, craignant que son conjoint désobéisse à l'ordonnance de la cour. Si elle craint pour sa sécurité, offrez-lui de l'accompagner à la maison de transition la plus proche, où elle aura accès à des services de counseling et de soutien. Si elle décide de rester à la maison, recommandez-lui de considérer les mesures de sécurité mentionnées dans la section 1.4 et de téléphoner à une maison de transition pour obtenir des renseignements et de l'aide.
- Expliquez à la victime que l'ordonnance de « non-communication » ne signifie pas que son conjoint n'a plus droit aux biens matrimoniaux. La poursuite civile est le seul moyen de lui enlever le « droit » de pénétrer dans la maison. Elle doit donc obtenir une ordonnance de la cour pour avoir le droit de propriété exclusif de la maison familiale. Conseillez-lui de consulter un avocat à ce sujet.
- Renseignez la victime sur les services et le soutien accordés aux victimes qui intentent une action. Elle aura besoin de tout le soutien possible. Dites-lui qu'elle pourrait être admissible à l'indemnisation des victimes d'actes criminels et dirigez-la vers les services d'aide aux victimes.
- Les victimes demandent parfois à la police de mettre fin à la violence, tout en refusant de porter une accusation. Elles iront même jusqu'à protéger l'agresseur. Expliquez-lui que ce n'est pas à elle, si les preuves sont suffisantes, mais à la police de porter les accusations. Au Nouveau Brunswick, le procureur de la Couronne déterminera s'il y a suffisamment de preuves à l'appui d'une accusation. Si c'est le cas, la police déposera une plainte en justice contre l'accusé. Ces renseignements peuvent soulager la victime.

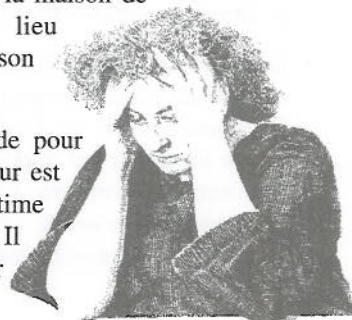
- Rappelez-lui qu'une accusation peut parfois aider son conjoint à prendre conscience de son problème. C'est parfois la seule façon de se protéger et de forcer son partenaire à obtenir de l'aide pour son comportement violent. Si son conjoint est reconnu coupable, le juge peut lui ordonner, comme partie de sa sentence, d'avoir recours à des services de counseling.

### 1.7 Informez-la de ses droits et des recours non judiciaires.

- La victime pourrait avoir besoin d'information sur ses droits légaux en matière d'affaires non criminelles. Un homme violent peut dire à sa conjointe qu'elle n'aura pas droit aux biens matrimoniaux, qu'elle perdra la garde des enfants et qu'elle ne recevra aucune pension alimentaire si elle le quitte. Ou certains hommes disent à leur femme qu'elle est folle et menacent de la faire enfermer dans un établissement psychiatrique ou de téléphoner aux représentants des Services de protection de l'enfance. Avant d'obtenir la collaboration de ces femmes à l'enquête criminelle de la police, on doit les assurer qu'elles pourront obtenir de l'aide pour régler leurs problèmes. Bien que ce ne soit pas votre responsabilité d'aider les victimes avec des affaires du droit civil et du droit de la famille, vous pouvez quand même leur fournir de l'information générale sur leurs droits dans ces domaines.
- Une victime a besoin de savoir qu'elle peut faire valoir ses droits si elle décide de franchir les obstacles. Beaucoup de victimes ne peuvent pas se payer les services d'un avocat. Indiquez-lui que la victime de violence conjugale est admissible à de l'aide juridique en matière de droit de la famille pour ce qui est de la garde des enfants, de la division des biens matrimoniaux et du versement d'une pension alimentaire pour elle-même et ses enfants. La victime peut quand même sentir qu'elle est dans une situation sans issue, surtout quand son conjoint menace de brûler la maison (biens matrimoniaux) si elle s'en va. Pour de nombreuses femmes, cependant, l'idée de savoir qu'elles ont des droits et qu'elles peuvent les revendiquer les rend aptes à agir.

### 1.8 Amenez la victime à un endroit sécuritaire si elle décide de partir.

- Les femmes victimes de violence conjugale peuvent avoir besoin d'un endroit sécuritaire pour penser à leurs options. Beaucoup ne savent pas où trouver refuge. Si c'est possible, conduisez la victime à la maison de transition la plus proche ou à un autre lieu d'hébergement, ou prenez des arrangements pour son transport.
- Les femmes maltraitées ont parfois besoin d'aide pour assurer leur propre sécurité, même si leur agresseur est parti. Peut-être que c'est impossible pour la victime d'appeler la police au moment de l'agression. Il faudra qu'elle attende le départ de son conjoint pour



se rendre à un endroit sécuritaire. Si elle n'a pas d'argent ni aucun moyen de se déplacer, la police peut être sa seule option. Il se peut, toutefois, qu'elle ne soit plus en danger imminent au moment de téléphoner à la police. Si vous ne pouvez pas amener la victime à un endroit sécuritaire (les pratiques varient), donnez-lui des solutions de rechange. Vous pouvez suggérer à la victime de communiquer avec un membre de sa famille, un(e) ami(e), un(e) voisin(e) ou une maison d'hébergement ou de prendre un taxi. Informez-vous auprès des fournisseurs de services de la localité.

- Étant donné que le personnel des maisons d'hébergement et d'autres fournisseurs de services recommandent souvent aux femmes victimes de mauvais traitements de se rendre en un lieu sûr, on doit mettre ces intervenants au courant des pratiques et politiques de la police à cet égard. Discutez du transport des victimes avec le personnel des maisons d'hébergement et d'autres fournisseurs de services. Y a-t-il un organisme qui assumera les frais de son transport à une maison d'hébergement en taxi? Essayez de trouver des solutions parmi les intervenants locaux afin de fournir une aide efficace aux victimes qui cherchent à se sortir d'une situation de violence.

### 1.9 Informez-la au sujet de la maison de transition la plus proche.

- Une femme victime de violence a besoin d'être mise au courant de ce qui l'attendra si elle décide de chercher refuge. Peut-être qu'elle ne connaît rien des refuges d'urgence, qu'elle a entendu les rumeurs ou qu'elle a de fausses idées à ce sujet : les maisons d'hébergement sont dirigées par le gouvernement; les résidents dorment dans des dortoirs; les femmes sont enfermées; etc.
- En situation de crise, la victime doit être rassurée sur les points suivants :
  - La police se préoccupe de sa sécurité.
  - Se rendre à une maison d'hébergement ne signifie pas forcément que des accusations seront portées contre son conjoint. (Voir la section 1.1.6.)
  - La maison d'hébergement est un refuge temporaire, et elle peut choisir de se rendre à un autre lieu sûr.
  - Les portes des maisons d'hébergement sont munies de serrures de sûreté pour assurer sa protection - non pas pour l'emprisonner. Elle peut aller et venir comme bon lui semble.
  - Les maisons d'hébergement fournissent des renseignements sur les services sociaux, sur les recours judiciaires, sur les aiguillages vers des services appropriés et sur les services d'aide.
  - Les employé(e)s des maisons d'hébergement sont d'un grand soutien. Ils ont la formation et l'expérience nécessaires pour aider les femmes

victimes de violence conjugale, et respectent de façon rigoureuse le caractère confidentiel des renseignements qui leur sont divulgués.

- La victime doit sentir qu'elle est la bienvenue à la maison d'hébergement. On recommande de téléphoner à la maison d'hébergement avant d'y amener la victime. Vu que la sécurité et la prudence sont des préoccupations majeures dans les maisons d'hébergement, si vous frappez à la porte sans avertissement, surtout au beau milieu de la nuit, vous pourriez déranger et effrayer les résidents et le personnel. Si la victime est accueillie avec confusion et inquiétude, elle pourrait éprouver un sentiment de culpabilité ou se sentir rejetée.
- En téléphonant à l'avance, le policier :
  - saura s'il y a de la place pour la victime;
  - saura si la victime répond aux critères d'admissibilité se rapportant normalement à la violence familiale et à l'inquiétude au sujet de sa sécurité personnelle (Les maisons d'hébergement ne sont pas des centres de rééducation pour alcooliques ou toxicomanes, et la plupart ne sont pas destinées aux sans-abri.);
  - donnera le temps au personnel de la maison d'hébergement de se préparer à recevoir la victime;
  - permettra au personnel de la maison d'hébergement de prendre des arrangements en vue de loger la victime dans un hôtel local pour la nuit s'il n'y a pas de place;
  - permettra au personnel de la maison d'hébergement de prendre des arrangements en vue du transfert de la victime à une autre maison d'hébergement au besoin;
  - assurera la victime qu'elle-même et ses enfants seront chaleureusement accueillis.
- En plus d'avoir besoin de se sentir en sécurité, la victime de mauvais traitements a habituellement besoin d'un logement abordable. Même en situation de crise, les femmes hésitent à se rendre à une maison d'hébergement parce qu'elles n'ont pas d'argent, de vêtements ou d'articles de toilette. Expliquez-lui que cela ne coûte rien pour rester à la maison d'hébergement, et que le personnel l'aidera à se procurer les articles nécessaires.
- Les femmes qui se sortent d'une situation de violence doivent être sûres que leur vie privée sera respectée. En arrivant à une maison de transition, la victime craint souvent que son conjoint finisse par la retrouver pour se venger ou la forcer à retourner vivre avec lui. Tout abus de confiance lui ferait perdre confiance dans les réseaux d'aide. La victime doit être sûre que la police ne dira pas à son partenaire où elle se trouve. N'appellez jamais la victime ou le personnel de la

maison d'hébergement en présence de l'agresseur. C'est préférable de ne pas lui transmettre les messages de son partenaire; ce serait lui laisser entendre qu'il sait où elle demeure.

- La victime de violence conjugale qui ne cherche pas à se réfugier dans une maison d'hébergement peut tout de même avoir besoin de soutien affectif. Mentionnez que les maisons d'hébergement offrent aussi des services de counseling par téléphone et qu'il est possible de prendre un rendez-vous en privé avec un conseiller. Encouragez les femmes qui décident de rester au foyer matrimonial d'entrer en contact avec le personnel de la maison d'hébergement. Les appels à frais virés sont normalement acceptés, et on peut garder l'anonymat. La victime, ses amis ou des membres de sa famille peuvent poser des questions, se renseigner sur les options possibles et obtenir de l'aide à toute heure du jour ou de la nuit.

#### **1.10 Attendez sur place pendant qu'elle prépare ses enfants et ses objets personnels.**

- La femme qui décide de se rendre à une maison d'hébergement emmène souvent ses enfants. Il lui faudra donc des vêtements, des jouets, des couches et quelques objets personnels. Encouragez-la à amener ses clés, des documents juridiques importants, des pièces d'identité pour elle-même et ses enfants, ses lunettes, les ordonnances médicales et des objets personnels comme les albums à photos. Vu que chaque minute compte, elle ne pourra peut-être pas trouver tout ce qu'il lui faut. Dites-lui que la maison d'hébergement peut l'aider à se procurer des articles de toilette, des vêtements et d'autres objets du genre.
- La femme qui part sans rien apporter devra peut-être retourner à la maison pour y chercher des objets personnels, des articles de toilette et des animaux familiers. En raison des circonstances, elle voudra peut-être qu'un policier l'accompagne. Le choix du moment est important, car si elle attend trop longtemps, ses objets personnels et ses animaux familiers pourraient avoir disparu. Les procédures policières varient, mais les fournisseurs de services locaux savent sûrement si la police acceptera de l'accompagner à la maison familiale pour qu'elle puisse récupérer ses objets personnels. Si vous n'accordez pas cette protection et ce service, proposez des solutions de rechange à la victime. Elle pourrait, par exemple, se rendre à la maison avec le personnel de la maison d'hébergement pendant que son agresseur comparaît en cour.

#### **1.11 Informez-la des services communautaires pouvant l'aider et dirigez-la vers les services de travailleurs sociaux d'urgence.**

- La victime de violence conjugale pense souvent qu'elle doit continuer de vivre avec cette violence pour le bien de ses enfants et pour d'autres raisons. Beaucoup de femmes prennent des décisions sans savoir qu'elles peuvent avoir recours à de l'aide et à des services locaux. Par conséquent, les victimes pensent

qu'elles n'ont pas d'option et hésitent à collaborer lorsque des accusations criminelles sont justifiées. Cependant, si aucune accusation n'est portée, la police doit informer la victime des services locaux et régionaux prévus pour les victimes de violence familiale.

- Il est important que les victimes sachent comment obtenir les services suivants :
  - maison de transition
  - counseling en matière de violence familiale
  - counseling d'urgence en matière d'agression sexuelle
  - hébergement d'urgence
  - aide aux victimes et aux témoins
  - services de santé mentale
  - indemnisation des victimes d'actes criminels
  - aide juridique en matière de droit de la famille
  - aide au revenu
- Puisque les victimes de violence conjugale ne connaissent pas toujours leurs droits ou les services offerts, n'attendez pas qu'elles vous posent des questions. Il faut être prêt à leur *offrir* de l'aide.
- S'il y a lieu, dirigez la victime vers un travailleur social d'urgence qui pourra l'aider et assurer le suivi de son cas. Il est bon de porter sur vous, par exemple, des cartes professionnelles de fournisseurs de services aux victimes ou de la maison de transition locale. Donnez-lui des brochures qui traitent de la violence familiale et des voies de fait contre un conjoint. Si la victime n'est pas prête à prendre une décision, fournissez-lui quand même l'information. Elle pourrait s'avérer utile plus tard. N'oubliez pas que certaines femmes ne prendront pas les brochures, par peur de s'exposer à des risques. Expliquez-lui comment elle peut se procurer l'information lorsqu'elle sera prête à le faire.

*Prenez le temps de trouver des solutions locales!*

## SECTION B : Services aux victimes de violence conjugale

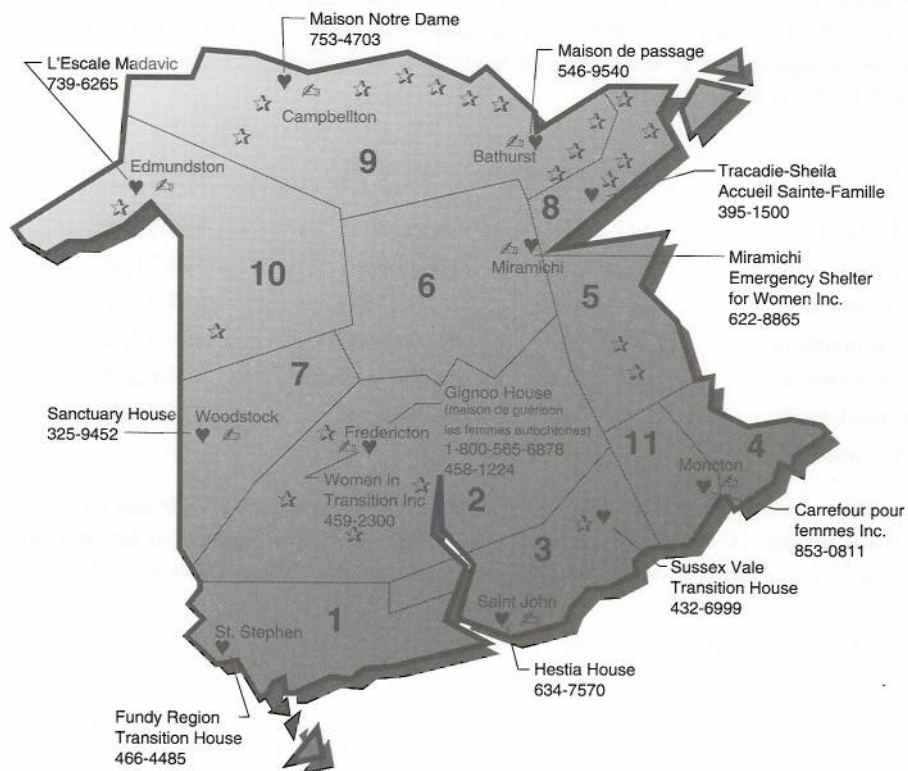
La police doit informer les victimes de violence conjugale des services communautaires qui sont offerts. Beaucoup de femmes ne connaissent pas la maison de transition de leur localité, ni les autres fournisseurs de services. Il est important que la police soit familière avec les travailleurs sociaux d'urgence et les services d'aide aux victimes de violence conjugale de la région. Voici des services auxquels les victimes peuvent avoir recours.

### Services de counseling

Des services de counseling professionnels et des programmes d'éducation familiale sont offerts dans toute la province pour les personnes et familles aux prises avec des problèmes personnels, familiaux ou sociaux. Les victimes peuvent aussi obtenir du counseling en matière de violence familiale. Les frais varient en fonction des moyens financiers.

Nom de l'organisme	Adresse et emplacement	Numéro de téléphone
<b>Restigouche Services à la famille</b>	113, rue Roseberry Pièce 202 Campbellton (N.-B.)	753-4161
<b>Services de Counseling et d'Enrichissement familial Inc. (Fredericton)</b>	618, rue Queen Fredericton (N.-B.)	458-8211
<b>Services à la famille -Moncton Inc.</b>	120, rue High Moncton (N.-B.)	857-3258
<b>Family Services Saint John Inc.</b>	255, rue Metcalf Saint John (N.-B.)	634-8295
<b>Services à la famille de la péninsule inc.</b>	442 Bd St-Pierre O. Caraquet (N.-B.)	727-1866
<b>Nepisiguit Services à la famille</b>	235, rue Main Bathurst (N.-B.)	546-3305

## 2.2 Carte géographique des services de police par district et des services de soutien



### LÉGENDE

- ☆ Centres de services de police (G.R.C.)
- ♥ Maison de transition
- ⚖ Tribunal de la famille