

## **IT'S TIME TO LISTEN**

NATIONAL VICTIMS OF CRIME  
AWARENESS WEEK

APRIL 22 TO 28, 2007

### **SUCCESS STORIES FROM THE FIELD**

Significant activity is underway to improve the experiences of victims of crime in Canada. Across the country, justice system professionals, police officers, victim services workers, volunteers, and victims and their families are working to develop and improve victim assistance strategies and inspire change. This collective effort by caring and dedicated individuals is making a concrete difference in the lives of people impacted by crime.

This section of the resource guide contains a number of success stories from different regions of the country. The stories provide snapshots of victim services efforts: past, present, and future. In these stories we hear the unique and the shared perspectives of victims. The stories demonstrate a range of approaches used to overcome personal, professional, and community-based obstacles to meeting the needs of victims of crime.

These stories can be used to:

- offer information about some of the different types of services that exist;
- lead to ideas for projects or programs that can be developed;
- recognize the contributions of victim services workers – both volunteer and professional – in supporting and assisting victims;
- support recruitment efforts by inspiring others to become involved in victim services;
- encourage victims and their families on their journey toward healing; and
- inspire those who work to support and assist victims of crime to continue their efforts to improve programs and services.



## DOMESTIC VIOLENCE PROTOCOLS

*Victims of domestic violence are often quiet; but when they are ready to speak out, we must know how to listen. Jurisdictions across Canada have developed protocols for domestic violence cases. In the City of Edmonton, the Protocols Project of Community Initiatives against Family Violence has been in operation since 2001 and has worked with 40 agencies/systems from various levels of government and service agencies to build a consistent, coordinated response to family violence. In the province of Nova Scotia, a protocol has been developed that emphasizes coordination between primary service providers and agencies working on high-risk domestic violence cases.*

### Community Initiatives against Family Violence

#### Protocols Project in Edmonton

The Protocols Project of Community Initiatives against Family Violence (CIAFV) has been in operation since 2001 and has worked with 40 agencies/systems from various levels of government and service agencies to build upon a consistent, coordinated response to family violence through protocol development and training and resource development. The initiative arose from concerns of service providers that:

- Victims were being referred to inappropriate agencies due to a lack of understanding of the roles of these agencies;
- Staff were not trained in family violence and therefore appropriate intervention was not consistent throughout the Edmonton community; and
- There was limited integrated service delivery.

The Protocols Project focuses on three main areas: internal agency protocols, training and resource tool development and linking protocols.

#### Internal Agency Protocols

Family violence protocols are guidelines, procedures or policies that assist service providers to identify clients who are experiencing family violence, identify risk factors and create a safety plans. The protocol becomes a guide for staff action that is endorsed by management. Agencies that develop protocols are then able to provide a consistent and appropriate response to families experiencing family violence. To date 29 Agencies have developed 88 program-specific protocols in the Edmonton community. Protocols in these areas will ensure that the first response is appropriate, informed and provides assistance for all individuals seeking help.

#### Training and Resource Development

Another focus of the Protocols Project is to promote communication, user-friendly tools and accurate family violence information in the Edmonton community. The project has developed brochures, a quarterly newsletter and training sessions on family violence and protocols.

Since the project's inception over 700 professionals have been trained in family violence. Staff training ensures that staff can identify indicators of family violence, have accurate information on the dynamics of family violence, know who to refer clients to and are trained to respond appropriately to clients. Staff that receives training are able to truly support clients to make changes in their lives and assure safety issues for victims are addressed.

Risk Management Tools were developed to assist agency staff to assess the level of danger to the client and their family and provide appropriate safety planning, responsibility planning and referral. We have developed tools for victims, abusers, teens and older adults.

## SUCCESS STORIES FROM THE FIELD

We are continually developing and experimenting with tools that assist professionals in their work with clients. As we work with agencies, we often hear common questions and attempt to create dialogue among service providers. For example, agencies addressed a need for a safety plan for parents who are abused by their teen children and a responsibility plan for parents who have used abusive behaviour in the past towards their children and would like a plan to not abuse. We were able to develop these tools and distribute them to agencies. By working from an independent perspective with several agencies, there is an opportunity to work through these common concerns in consultation and share our outcomes/tools with other agencies. Many community issues are being explored and addressed through the Protocols Project.

### Linking Protocols

Prior to the start of the project, the Edmonton community realized the need for agencies/systems to work together when providing support for clients experiencing family violence. Because of the diverse needs of clients it is common for one family to receive support from many agencies. Agencies that work in isolation may not be providing all options to clients, gaps in service delivery are not addressed, clients run the risk of being referred inappropriately because of a lack of knowledge of services, and risk factors may not be properly assessed thereby increasing risk to the victim. Linking protocol development is a process where agencies learn more about each other, make their working relationships clear (formalized), and defines when client information is shared, how referrals happen, and how information is distributed among other staff in the agency. Linking protocols can also be developed to address a community gap or issue. In a survey completed last year, in preparation for Linking Protocol Development, 74% of agencies that participated in the survey expressed interest in developing Linking Protocols.

Since the project's inception and as a result of the government's commitment to this issue, there has been increased collaboration among agencies and a realization that 'good' service means working from a holistic perspective that involves cooperation and collaboration among several agencies in the client's life. Agencies are starting to formalize their partnership process by developing linking protocols. As we move to increased collaboration, we have started to define what a coordinated, community response means and methods to help us reach our goal. This is groundbreaking work and it is the CIAFV Protocols Project that is working through this strategy with community consultation.

It is a very exciting time to be working in the field of family violence, as the opportunity for creating change has never been greater. Where do we go from here? We must be persistent and create improvements in our community wherever we can – as the changes we create today will improve the future for our clients.

**Sacha Aldrich**  
**Protocols Coordinator**  
**Community Initiatives Against Family Violence**

## Listening to Victims in Nova Scotia

### Enhancing Partnerships to Respond to Domestic Violence

#### Background

On September 8, 2000, a murder/suicide shocked a small community in Nova Scotia. The tragedy cried out for a different response to domestic violence from the criminal justice system. The need for change was reinforced by an internal review completed by the Nova Scotia Department of Justice and the Department of Community Services, and by an external review led by Dean Russell of the Dalhousie Law School. Both reviews spoke to the importance of introducing a new, comprehensive, case-coordination approach for domestic violence. The message was heard.

In response to this call to action, the Victim Services Section initiated the development of a High-Risk Domestic Violence Case-Coordination Protocol Framework. This framework was designed as a provincial strategy involving partners from the Nova Scotia Department of Justice, the Department of Community Services and the Public Prosecution Service. For the purposes of this Protocol, “High Risk for Lethality” was defined as spousal/intimate partner cases where there is a substantial concern of potential homicide of either partner. The primary service providers involved include: the police, victim services, corrections, child welfare, transition house agencies and men’s intervention programs.

The goals of this case-coordination initiative are to increase victim safety, reduce risks and avoid gaps or duplication of service in potentially lethal, domestic violence cases. It is hoped that these goals can be achieved through improved information sharing, effective planning, collaborative action, and enhanced case tracking.

The steps involved in the case-coordination process are relatively straightforward. After investigating the scene of a domestic violence incident, the police are required to complete a risk assessment using their professional judgment and a risk-assessment tool. If the case is determined to be high risk for lethality by police or by any of the other primary service providers, the designating agency will then forward a notification referral to the other primary service agencies. If a critical development occurs where risk escalates in the case, the identifying agency will then share the new information with primary service providers and further action planning will be considered. This proactive referral process, with ongoing information sharing, ensures that all the primary service agencies are in the communication loop and attentive to the cases with the highest level of risk.

#### High-Risk Protocol Development at the Community Level

While the Provincial Framework document clearly speaks to “what” should be done in high-risk cases, there is still a need for the front-line service providers to get together at the regional level to work out the details of “how” the information exchange and service provision can best be coordinated, while respecting privacy and confidentiality issues. As a result, local high-risk protocols have been or are presently being developed throughout the province, using the Protocol Framework as a platform. The intent is to open up dialogue among the primary service providers, bring focus to this important issue, and better coordinate services in cases where there is high risk for lethality.

Although it has been a long process, the partners in these protocols are coming together to talk and to listen. There have been interesting and unexpected outcomes from this process. One benefit is that participating members have gained a greater understanding of the expertise and roles of other agencies. It had been perceived that some service providers had sole responsibility and expertise regarding domestic violence. However, this new model of practice – with primary service providers supporting each other with a unified goal of providing safety for the victim and their families – brings a collective knowledge to the problem and a shared ownership of the issues. This promotes creative solutions to complex cases.

### Case Conferencing

One of the most tangible ideas of the collaborative approach in dealing with High-Risk Domestic Violence is the option of holding a case conference. This approach tends to be reserved for the most complex cases, but the benefits of bringing people together can be quite significant. Instead of creating an environment where there is a competition to provide services to the victim, the approach is much more complementary.

Victims can be actively involved in these case conferences. This provides a forum where they are able to voice concerns and question the approaches that would ordinarily be left unchallenged. Through this process, the victim can feel heard, respected and valued. Each service provider can work in his/her area of expertise, and the victim can benefit from all present. This is a much more holistic approach and shows service providers, victims and the community at large that not just one agency “owns” domestic violence as an issue.

Victims often leave the conference with a planned visit from a Police Officer to review safety concerns in the victim’s home. The Officer will consider the home’s layout, locks and exits and will suggest affordable alternatives to make the home safer. As well, arrangements can be made through these case conferences for victims to access funding through provincial/municipal agencies to acquire the recommended safety upgrades for their home, or to move the victim to a different safer location. Advocacy by the group demonstrates that there can be strength in numbers. When they walk into the case conference room, both service providers and the victims feel they are not alone in dealing with challenging circumstances.

### Further Discussion

These Protocols are a work in progress. Some areas of the province are further developed than others. In addition, there have been a number of challenges that needed to be addressed: balancing the need to share information while respecting privacy issues; recognizing that risk assessment is an evolving science and that identification of validated tools can be difficult; the over-designation of high-risk cases which has the potential to distract the focus from the most complex cases; addressing service providers’ perception that there is a higher level of accountability and therefore greater liability risks relating to their service provision; and being aware of the concern that the high-risk designation may unfairly influence Child Welfare decisions regarding the victim’s ability to keep children safe and secure.

These are issues that continue to be talked about by victims and service providers. The desired outcome of this initiative is for victims to feel less vulnerable and more in control of their future.

The voices of those individuals involved in the aftermath of that grievous day in 2000 have helped to put in place better communication and coordination procedures that address the needs of clients involved in these highly volatile cases. The impact from this tragedy still reverberates to this day. It continues to provide the impetus for positive change regarding how service providers listen to and respond collaboratively to support victims of domestic violence in Nova Scotia.

### **Cindy MacKinnon North** **Regional Supervisor** **Provincial Victim Services Program**

For more information please visit: <http://www.gov.ns.ca/just/PoIVS/> or contact the Policing and Victim Services Division, (Provincial Victim Services Program, Nova Scotia Department of Justice).

## VICTIM CRISIS ASSISTANCE & REFERRAL SERVICE

*By listening to what victims need and what services are missing for them, strong, effective victim programs and practices are developed. This story describes a community-based program that provides 24-hour crisis intervention services for victims of crime.*

The Victim Crisis Assistance & Referral Services (VCARS) program is a community response program providing immediate, short-term crisis intervention to persons affected by crime, tragedy or disaster, 24-hours-a-day, seven-days-a-week. VCARS teams of trained staff and volunteers provide emotional support, practical assistance, information and referrals to victims at the scene of the crime or via telephone. VCARS programs work in partnership with local police services and are managed by community boards.

Funding for VCARS programs is administered by the Ontario Victim Services Secretariat (OVSS) and funded through the provincial **Victims' Justice Fund** from surcharges on fines imposed by the courts. Currently, the Ministry of the Attorney General funds 46 VCARS programs across Ontario through the OVSS.

The Victim Crisis Assistance & Referral Services (VCARS) staff and volunteers contributed 1,203,978 hours of service to victims in 2005-2006. VCARS also "listened" to 82,470 victims of crime or tragic circumstance in the same time period.

In 1987, the then-Ministry of the Solicitor General partnered with the Ontario Women's Directorate through the Ontario government's Joint Family Violence initiative to demonstrate its commitment to victims' needs. The Ministry of the Solicitor General launched pilot VCARS programs in three locations in Ontario: Brantford (Brant County), Sault Ste. Marie (District of Algoma) and Kingston (Frontenac County).

The pilot project was a community-based program using specially trained volunteers to deliver victim services, dealing exclusively with the short-term needs of the victim and framed by the crisis intervention model. The three sites were very diverse in their geographical and social services structures but similar in population. These VCARS sites were made permanent in 1990.

The VCARS pilot project is seen to have had considerable impact in a number of areas. Perhaps most significantly, it has demonstrated that multiple police jurisdictions can be serviced by a central community-based location. As well, it has shown that victim services can be provided mainly through the use of volunteers.

These two factors together provided ample evidence that appropriate models for victim services could be developed within reasonable resource boundaries, and within the parameters of the community policing philosophy.

A comprehensive review of the VCARS indicated that the model had proven capable of significantly reducing the trauma and associated consequences of victimization. Moreover the secondary victimization of individuals (by the criminal justice system) was reduced as the skills required to handle these circumstances were enhanced.

VCARS provides assistance for the following types of crime: abduction, assault, arson, break & enter, domestic violence, fraud/theft, elder abuse, home invasion, homicide, motor vehicle collision (crime related), robbery, sexual assault, stalking (criminal harassment), tragic circumstance, and vandalism.

For more information, visit: [www.vcarsontario.ca](http://www.vcarsontario.ca)

## SUPPORTLINK

*Tools, procedures, practices and policies are being developed as a result of growing awareness among governments and agencies about the specific needs of victims of crime. SupportLink illustrates one strategy in Ontario to respond to the needs of victims who are at high risk of personal danger.*

SupportLink is a joint initiative of the Ministry of the Attorney General, Rogers Communications, Ericsson Canada Inc. and the Victim Crisis Assistance Referral Service (VCARS). The program provides comprehensive safety planning, follow-up telephone contact, and where appropriate a wireless mobile phone preprogrammed to dial 9-1-1 in an emergency situation.

SupportLink wireless cell phones are issued to victims, 18 years of age and older, who are at high risk of personal danger because of domestic violence, sexual assault, harassment and stalking.

The program is designed to provide victims with:

- assistance in developing a personal safety plan;
- training on the use of the wireless phone unit and about maintaining charged batteries;
- information about and referrals to other services for longer term assistance and support; and
- frequent telephone follow-ups to ensure safety planning and information is as current as possible.

For more information, visit: [www.vcarsontario.ca](http://www.vcarsontario.ca)

## THE COLLABORATIVE JUSTICE PROGRAM

*Listening to the experiences of victims who have used the Collaborative Justice Program (CJP) encourages further dialogue about ways to respond meaningfully to victims of crime. This story provides opportunities to explore what victims want to say and how they want to be heard concerning the crime and the offender that harmed them.*

“The biggest benefit, of course, is that as a family we have received understanding, support, the chance to process the effect of the crime on our lives, and, ultimately, the opportunity to meet with the accused and say and hear what needed to be said and heard.

This is an experience of closure to the episode that the traditional criminal process does not offer. We believe that the benefits are tremendously significant – to us and to the perpetrator – and more broadly and perhaps more importantly, to our community and society.”

### **Sabina** **A Victim involved with CJP**

The excerpt above was from a letter written by a victim who had experienced a break-and-enter into the family home with the loss of many valuable and sentimental items. The experience of this crime had left the entire family devastated. Sabina wrote this letter at the conclusion of the restorative process; a process that involved two face-to-face meetings with the offender, a very positive meaningful resolution, and, as you can see by her letter, a welcome opportunity for closure.

The Church Council on Justice and Corrections established the Collaborative Justice Program (CJP) in Ottawa in 1998 in response to victims who consistently reported feeling disconnected from the criminal justice process. Their needs for information, support, accountability and a sense of closure were largely ignored. The Collaborative Justice Program is designed to go beyond narrowly defined legal issues to address a full range of needs.

People affected by crime often have needs that include support, safety, and information, as well as opportunities for accountability, reparation and reintegration. For example, victims often need answers to questions such as, “Why me?” They also want the opportunity to describe the impact the event had on their lives. Offenders often need a chance to apologize and repair the harm they caused.

The Collaborative Justice Program presently partners with the local Crown Attorney’s office, the Church Council on Justice and Corrections, and the Ontario Ministry of Children and Youth Services. The goal of the CJP is to facilitate a healing process by applying a restorative approach in youth or adult cases and to involve all parties – the victim(s), the offender(s) and the community.

Initially, caseworkers offer individual support separately to victims and accused persons. Communication between the parties is important, established either through the caseworker (indirect) or in person (direct). Caseworkers provide opportunities for participants to work together on a resolution agreement, regardless of whether a face-to-face meeting is held. The parties direct the process and only participate to the extent that they are willing.



## SUCCESS STORIES FROM THE FIELD

In the beginning, the Collaborative Justice Program struggled against stereotypes of Restorative Justice practises. Most people expect that restorative programs work with minor crime cases that are diverted out of the system. However, the CJP initially accepted only serious crime cases so these cases were not diverted – the offenders were still sentenced.

Another assumption is that restorative programs only offer one process, that is a face-to-face meeting or Circle Conference. It very quickly became clear to the CJP practitioners that particularly when dealing with victims of serious crime, many, in fact, did not wish to meet their offender face-to-face. They did however, benefit greatly from communication in other forms. The caseworker would relay information or the parties might choose to write to each other. The CJP even has a video camera that can be used to convey responses. Receiving answers to questions that only the offender can answer, hearing that the offender is accepting responsibility, learning about the offenders' remorse, receiving a sincere apology and developing a resolution agreement – these are of paramount importance to victims in their healing journey.

Presently the CJP works with people who have been victimized by many crimes, and the program accepts a wide range of cases (e.g., break and enter, impaired driving causing bodily harm, assault, property mischief). However, the CJP does not accept referrals that relate to domestic violence, child abuse, and sexual assault.

The Corrections Research Branch of Public Safety and Emergency Preparedness Canada evaluated the Collaborative Justice Program. The evaluation results indicated that CJP participants (both victims and offenders) were far more satisfied when compared to individuals who experienced the traditional criminal justice and court system. They also indicated that CJP had a positive effect on reducing repeat offences. Additionally, victims who participate in restorative justice programs tend to experience increased empowerment and less fear than those in the traditional justice system.

Further research that focused on the results of two Ottawa-area Restorative Justice programs found that there was a statistically significant improvement in physical and emotional well-being for victims and offenders following a restorative justice process. This is a very exciting outcome and confirms that the goal of the Collaborative Justice Program to assist victims and offenders to heal in the aftermath of crime is being met!

**Kimberly Mann**  
**Coordinator**  
**Collaborative Justice Program**

For more information on the Collaborative Justice Program visit:  
[www.collaborativejustice.ca](http://www.collaborativejustice.ca)

## THE MEN'S PROJECT

*The Men's Project is listening to what the specific needs are among men who have suffered trauma or who have been victims of crime. The program and services offered have evolved over the years based on feedback and perceived gaps in community-based, male-centred services.*

Back in the mid '90s, some of us were lamenting the gaps in community-based services for men here in Ottawa, when the proverbial bell rang: if services don't exist, then let's build them.

With the strong support of the Ottawa YMCA-YWCA, this initial idea led to the formation of The Men's Project (TMP): a centre for mental health for men. It started up with a single office, a couple of thousand dollars we pooled together, and a determination to provide services to the community.

The Men's Project (TMP) started in 1997 as an all-volunteer effort. This quickly shifted as the demand for services increased. Focusing on trauma recovery for male survivors, along with individual counselling, emotional intelligence and anger management services, the agency has been growing ever since. From those early days, we have now grown to become one of Canada's largest organizations that provide such services for men.

There a number of elements that helped make this place a success: unqualified support from the YMCA-YWCA, stubborn determination from its co-founders (Larry Gauthier and me), excellent key community partners, a dedicated Board of Directors, a rock-solid administration, and our clinical team who are committed to the vision of becoming a centre of excellence for men's mental health.

However, it was the initial funding in 1999 by our provincial Attorney General's office that helped shape our focus in recovery work with male survivors. Our services in Cornwall and Ottawa have led TMP to become the only sexual assault centre funded in Ontario to focus on males. Not only do we provide individual and group therapy for survivors, but we have developed a training "arm" so we can respond to other communities' requests to help them create their own treatment services.

While dedicated services for male survivors are still in their relative infancy in Canada, the writing is on the wall that these services will eventually be rolled out to all communities. Once people understand that men's trauma is intrinsically linked to many other social problems like addiction and involvement with the criminal justice system, the call for these programs will only become louder.

In the meantime, we will be continually building our "menu" of services for the broader men's community – a relative "one-stop shopping" for men, both in terms of health promotion and health intervention. Over the years, we have added (and subtracted) some initiatives for men – our current fathering program is one example of fulfilling another service gap in the community. Partnership development helps open doors as well – our track record includes not only the Y but other organizations like the Canadian Mental Health Association (CMHA), the Ottawa Hospital, the United Way and Family Services Ottawa.

Yet, the mission of TMP requires us to engage not only in the counselling office but in the public sphere as well. For example, our official standing at the Cornwall Public Inquiry sheds light not only on what happened there (widespread allegations of multi-victim, multi-perpetrator sexual abuse over many years), but also on what is needed in all Ontario communities to ensure this never happens again. We are also exploring a program for sex offenders, knowing this is both "men's work" as well as part of a community strategy to prevent sexual violence in the first place.

It's a challenge to identify where we will grow next as an agency. We know we need to keep focused on our mission: "[to] provide innovative counselling and educational services through a male-centered approach that honours and respects the experiences of men." We know that with this mandate, we are pioneering both clinical and community approaches engaging men in this process of change. Our work needs to be guided by the concept of integrity, both in terms of our mission but also in terms of how we engage with men. Our integrity of service also includes our dedication in helping build a "gender-just" world of equality between men and women.

We welcome dialogue and collaboration with other organizations who share this vision.

**Rick Goodwin, MSW, RSW**  
**Executive Director**  
**The Men's Project**

For more information on the The Men's Project please visit:  
[www.themensproject.ca](http://www.themensproject.ca)

## TORONTO CHILD ABUSE CENTRE: SUPPORTING CHILD WITNESSES

*Programs that provide services to child victims operate throughout Canada. In this story we hear about the Toronto Child Abuse Centre (TCAC), a program that has been operating for 20 years to support child victims and witnesses. The criminal justice system can be overwhelming for adults; the fear that children experience as witnesses is immense.*

### The Program

Since 1987, the Child Victim Witness Support Program (CVWSP) has provided court preparation to more than 10,000 children and their adult supporters in Toronto. Providing direct assistance to prepare children for testifying in court is essential for any child witness. The program has been designed and updated in accordance with research, clinical work with child witnesses and changes in the legal system (e.g., amendments to the *Criminal Code of Canada* and the *Canada Evidence Act* in 1988 and 2006).

The overall objective of the CVWSP is to prepare children who are called to testify in criminal court for any reason helping to reduce the anxiety, stress and overwhelming feelings associated with testifying. Individual and group support is offered to assist and advocate for children and adult support persons, and to help ensure that children are prepared for the court process. The specific program goals are to:

- provide group programs for children aged 6 to 17 inclusive, who are required to testify in court;
- provide a support group for the children's supportive adults to strengthen the child's ability to be a good witness, to help reduce any potential trauma to the children, and to help them navigate their way through the justice system;
- provide individual court preparation for children aged 3 to 17 inclusive who are unable to attend group sessions or for whom individual sessions are deemed more appropriate;
- respond to special service requests for cases such as groups of children victimized by one offender or multiple offenders;

- provide individual court preparation sessions to adults with developmental delays;
- provide court support if needed;
- assist with the preparation of Victim Impact Statements and applications to the Criminal Injuries Compensation Board;
- support the efforts of all involved systems involved with child victims (e.g., police, child protection and Crown Attorneys);
- extend the community and professionals' understanding of the role of the criminal justice system in responding to child witnesses; and
- advocate on behalf of child witnesses for more supportive court practices and changes to the *Criminal Code of Canada* and the *Canada Evidence Act*.

The CVWSP receives approximately 700-800 referrals each year for children and their adult support person(s). In 2005/2006, the program worked with 339 children and their families to prepare for court, and staff provided 36 days of court accompaniment to children who required additional support to be able to testify. Given the volume of referrals and that there are seven courthouses in Toronto, offering court accompaniment is not often possible within the CVWSP. However, in some cases it is requested by the child and deemed critical by program staff.

In addition to direct service, the CVWSP has developed tools for children going to court, including a website and CD-ROM called *Cory's Courthouse*. The CD, available in French and English, features six storybooks designed to teach children about court. The interactive courtroom describes who is who in the courtroom and their roles. The Toronto Child Abuse Centre, in collaboration with the Sexual Assault Care Centre at Scarborough Hospital, Grace Division, and youth volunteers developed a website for youth called *courtprep.ca* to assist them in understanding the Canadian criminal justice system and in preparing for court.

## Where Do We Go From Here?

Over the past 20 years a great deal of effort has gone into improving the criminal justice system for vulnerable child witnesses. Specialized community-based programs to prepare children for court have been developed in Toronto, London and Kitchener, as well as other communities. However, there is still more work to be done. We must continue to advocate for best practices and strive to ensure that we are effective in meeting the needs of child witnesses within the criminal justice system.

*“I just wanted to say very belatedly a heartfelt thank you so much. My daughter had been so unbelievably anxious about the court date and even about meeting you. (But) she came out of her meeting with you so calm – you just really figured her out with all the little things you gave her and just explaining to her and calming her down and the little exercises that you did with her. I just really, really appreciate it. I have been trying to talk to her about it (the incident) and do that kind of stuff with her for months now, and obviously I don’t have the skills that you do. ... The hour and half with you, it made a huge, huge difference. I can’t begin to thank you enough, so again thank you, thank you.”*

### ***Mother of a child witness***

For more information visit: [www.tcac.on.ca](http://www.tcac.on.ca)

## INNOVATION AND GROWTH IN VICTIMS SERVICES: MANITOBA'S VICTIMS' BILL OF RIGHTS

*Listening to victims' voices about how to improve the criminal justice system has led to various legislative reforms. The Government of Manitoba, as one of its responses to victims of crime, has enacted the **Victims' Bill of Rights**.*

Manitoba is proud of its commitment to respond to the concerns of victims of crime. The province strongly supports victims' rights through the *Victims' Bill of Rights* – one of Canada's first comprehensive, enforceable victims' rights laws. The programs and services that have been developed, based on this legislation, are proving to be very successful.

The legislation specifies the rights of victims of the most serious crimes in their dealings with police, prosecutors, courts and corrections officials. The first phase of the bill came into force in August 2001 and has since expanded to include 26 of the most serious crimes. Manitoba Justice leads victims' legislation by:

- being the most detailed on the rights of victims;
- specifying prescriptive rights as opposed to provisions; and
- identifying the specific responsibilities of each of the various service providers.

The *Victims' Bill of Rights* recognizes that victims of crime have needs that must be considered. It also recognizes that victims should be treated with courtesy, compassion and respect and have access to appropriate protection and help. Crime victim services workers (CVSWs) help victims exercise their rights and access programs and services. Workers explain the court process and offer information about victims' options, rights and responsibilities. Victims are given information on the investigation and prosecution and are advised about the outcome of their cases.

Manitoba is a leader in victims' rights legislation. The province is committed to continue working with other agencies and jurisdictions to provide new programs and enhance and expand existing programs for victims of crime.

To view an overview of the Manitoba Victims' Bill of Rights, please go to: <http://www.gov.mb.ca/justice/victims/pdf/billofrights.pdf>

## VICTIM SERVICES IN BRITISH COLUMBIA: THE VICTIM SERVICES CERTIFICATE PROGRAM

*Listening to victim service providers helps us understand what additional resources and support they need to do the vital, sensitive and skilled work they do with victims of crime. In British Columbia a new program is underway to respond to some of these needs.*

The Victim Service and Community Programs Division of the Ministry of Public Safety and Solicitor General in British Columbia continues to value and support victim service practitioners. They are our partners in identifying and addressing current and emerging issues of importance to all British Columbians, particularly those of us collaborating to create and sustain safe, healthy communities. And, they are on the front line, collaborating with community and justice partners, to ensure that victims of crime and trauma receive coordinated and comprehensive services.

One of the most exciting initiatives supporting us to achieve our (collective) objective is the introduction of the Victim Services Certificate Program that was developed in partnership with the Justice Institute of British Columbia. This program is the first certificate or recognized, post-secondary program of its kind Canada. It is designed to provide practitioners with the necessary knowledge, skills, and experiences to provide high-quality services to victims of crime and trauma, their families, and their communities. Participants engage in an inter-disciplinary and inter-agency examination of victim service delivery as it relates to: specialized skills and strategies to support victims, theoretical concepts, legal and policy issues, victim needs and rights, team building, leadership, and community development.

To earn a Victim Service Worker Certificate, practitioners complete 140 hours (20 days) of core courses, 70 hours (10 days) of elective courses, and a workplace-based assignment (which is equivalent to 14 hours (2 days) of classroom time). Core course curriculum focuses on five key areas: understanding victimization, power-based crimes, service design and delivery, legal and social policy issues, and personal, community, and program development. Elective courses are topical education sessions identified by Victim Service and Community Programs Division staff and victim service practitioners to address emerging issues or practice needs. The work-based assignment demonstrates competence attained by putting theory into practice.



The first graduates of the Victim Services Certificate Program with the Hon. John Les, Solicitor General.

Victim service practitioners play a critical role in ensuring that victims of crime and trauma receive the support they need to recover from the impact of crime and move forward with their lives. Highly trained and knowledgeable about programs and services for people impacted by crime, these professionals are integral in helping people make the transition from victim to survivor and ultimately to help them thrive. The Division believes the Program demonstrates the professionalism of victim service practitioners, and sets standards we can all strive to attain. It also presents new opportunities to create awareness, to expand our partnerships, and to build capacity for local responses to crime, violence, and victimization. And, the Division has received positive feedback from victim service practitioners confirming that the training program, which is now time-lined and competency-based, has contributed to the professionalization of the sector and is a primary reason why they continue as victim service practitioners.

## CANTALK

*CanTalk, a new initiative under contract by the Government of the Northwest Territories (GNWT) Department of Justice, provides interpretation services in over 100 languages. The over-the-phone service makes it possible for people to communicate and be served in the language of their choice.*

Have you ever been frustrated when a language barrier prevents you from delivering or from receiving victim services? Providing services to a multilingual population is an emerging issue in victim services delivery in Canada.

How to provide victim services in a jurisdiction that has a number of official languages is only one of many challenges in the delivery of victim services in the Northwest Territories (NWT).

The NWT is unique from other Canadian jurisdictions in that it has eleven official languages: Inuktitut, Inuvialuktun, Inuinaqtun, Gwich'in, North Slavey, South Slavey, Tàichò, Chipewyan, Cree, English and French.

In 2005, the Government of the Northwest Territories (GNWT) Department of Justice entered into a contract with CanTalk to provide immediate interpretation services to its customers. CanTalk, based out of Winnipeg, Manitoba offers instantaneous interpretation services in over 100 languages, twenty-four hours a day, seven days a week.

Since 2006, GNWT Justice employees and others, like community-based victim service workers, who provide services on behalf of GNWT Justice, have been able to provide services to customers in the language of their choice.

The only equipment required is a telephone with speakerphone capability and long-distance connection. Of course, you have to have a CanTalk contract. Then things can really get rolling!

If a victim services worker and client need translation, they call a toll free number and provide a PIN number, along with the contact person's name and the language for which they need translation. CanTalk connects the appropriate language translator with the parties requesting this service and then they "can talk".

The following vignette from an aboriginal victim services worker in a small, remote, northern community shows how CanTalk made it possible for an elderly, unilingual victim of crime to complete his victim impact statement for use in court. This vignette also shows how the victim services worker's CanTalk experience brought her closer to home than she realized it would!

*"I gave a call to CanTalk on behalf of a victim who was unable to speak English. The victim wanted to do a victim impact statement. ...I went to the home ...and at 3:30 I called CanTalk. The lady at the other end of the line said she had the interpreter on the line, so I said "Hello!" I thought the interpreter would be someone from out of Yellowknife. To my surprise it was someone from my home community! We sure had a good laugh!"*

*In all, the (CanTalk) services worked well for the victim.*

Now on the desk of each of the six NWT community-based victim services offices is an active offer sign in all eleven NWT languages. This sign says:

- Please ask for translation.
- Une traduction peut être fournie sur demande.
- Numiktitigiyyit/Okaktit piinagialgit toghikaokpata.
- Gwik'it tè' gwidinùhtà'oo yinohtan jì' gàdhan iidalih.
- Radā æeká æakúts'oedi nídé dúle dene gha lahtayats'oeh'tí/lahtaæets'edétá'e.
- Enih'tá'è k'e etaàtih ts'íwô dè, wets'ekè ha dìle.
- Apiqsurlutin mumiktisiyínik pisukkuvit.
- Tà itwèstamakâwin ispihk nitotamâyiníhk.
- Erieh'tá'ís k'e dēneba yatí t'á æetálti dúwélé.
- Nahe gha dúle yatí k'aets'eti goedahké hénidé.

For more information about CanTalk contact Megan Holsapple, Communications Advisor, with GNWT Justice by email at [megan\\_holsapple@gov.nt.ca](mailto:megan_holsapple@gov.nt.ca) or by phone at 1-867-920-3130.

The implementation of CanTalk won Megan a 2006 Premiers Award.

## SENIORS SPEAK OUT ON ELDER ABUSE

*Identifying and reporting elder abuse can be problematic. In Newfoundland and Labrador, a number of activities were undertaken to listen to the voices of seniors, victim service providers, police and others. The learnings from these activities were used to develop solutions to respond to elder abuse.*

The goal of a project in rural Newfoundland and Labrador was to plan and deliver three regional workshops on the needs of victims of elder abuse. These workshops provided opportunities for community learning and partnership development. The project succeeded in bringing seniors, who were willing to speak out on elder abuse, together with other community members and service providers resulting in greater awareness, sensitivity and knowledge. Networks and partnerships were established to help respond to this sometimes hidden problem.

Prior to the workshops, consultations were held through focus groups and key informant interviews to develop the content of the workshops and build local interest. The media were also engaged to promote the need for increased knowledge about the issue and prevalence of elder abuse.

These early consultations helped develop relationships with contacts in the regions and provided us with an understanding of the regional concerns. The focus groups and informant interviews provided us with ideas for workshop activities and learning priorities that worked much better than going 'cold' into the regional workshops. Contact with Senior Peer Advocates in the regions also helped in this regard.

Delegates to the workshops included, primarily, seniors/seniors' organizations (Peer Advocates; 50 Plus Groups, etc.) and, secondarily, representatives of regional health and community services, the police, home care-home support providers, lawyers, and service club representatives. Potential workshop delegates were proposed regionally through a consultation process. The three regions were the Bay St. George area, the Burin Peninsula, and the Bonavista Peninsula.

The Bay St. George and Bonavista Peninsula workshops created opportunities for intergenerational contact between seniors and students/youth. The student/youth involvement came from requests in the regions to play a role in the project.

Seniors and others identified early on that people do not report elder abuse because they may not know what elder abuse is, do not know where to go for help, and are afraid. Many of these issues and more were addressed in the workshops. Intervention skits: performance, discussion, and practice were an excellent way to demonstrate the reality of abuse, to discuss the barriers to reporting, and to present ways to intervene or support victims and others to report abuse.

The overall interest exceeded our expectations in two of the three workshops. The Burin Peninsula workshop had 61 delegates, and the Bay St. George area workshop had 65 in attendance. We had such an overwhelming response that media activities before the workshop were kept to a minimum. We expected and received a flow of information and sharing of concerns between seniors, community groups and service providers as to their roles in supporting victims of abuse.



## SUCCESS STORIES FROM THE FIELD

In two workshops, youth/students remarked how they “learned more this morning than the two months in classes” and that “this is an excellent way to learn about elder abuse.”

The success of this project was largely due to the overwhelming interest from workshop delegates to contribute to a regional and provincial plan to raise awareness of and prevent elder abuse and to support victims of elder abuse. A booklet entitled *Seniors Speak Out on Elder Abuse* was created as a user-friendly way to communicate the project findings back to the project participants and beyond. The material will be used to inform readers on elder abuse in general and specifically on local efforts and ideas to combat elder abuse in their region.

Although some of the needs identified were beyond the scope of the project, our Provincial Strategy was greatly enriched by the information gleaned: the wealth of information gathered over a six-month period was transferred into the processes around development of a Provincial Strategy to address Elder Abuse in Newfoundland and Labrador (see <http://www.seniorsresource.ca/docs/StrategicPlan.pdf>). Additionally, participants continue to be involved in the ongoing effort to eliminate elder abuse and create a safe, supportive environment for seniors in Newfoundland and Labrador.

### **Rosemary Lester**

The Seniors Resource Centre Association of Newfoundland and Labrador

Email: [info@seniorsresource.ca](mailto:info@seniorsresource.ca)

Web site: <http://www.seniorsresource.ca/>

## C'EST LE TEMPS D'ÉCOUTER

SEMAINE NATIONALE DE SENSIBILISATION  
AUX VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

DU 22 AU 28 AVRIL 2007

### EXEMPLES DE RÉUSSITES SUR LE TERRAIN

De nombreuses activités sont en cours au Canada pour améliorer le sort des personnes qui ont été victimes d'un crime. Partout au pays, les professionnels du système de justice, les policiers, les intervenants sociaux, les bénévoles et les victimes aidées de leurs familles sont à pied d'œuvre pour élaborer et améliorer les stratégies d'aide aux victimes et apporter des changements. Cet effort collectif de la part de personnes généreuses et dévouées est en train de produire des résultats concrets pour les personnes dont la vie a été bouleversée par le crime.

La présente section du guide-ressource contient quelques exemples de réussites provenant de différentes régions du pays. Ces histoires nous donnent un aperçu des services offerts aux victimes : passé, présent, et futur. Nous pouvons y entendre la voix unique des victimes en même temps que leur expérience partagée. Elles font état des différentes approches utilisées pour surmonter les obstacles personnels, professionnels et communautaires à répondre aux besoins des victimes de crime.

Ces histoires peuvent servir à :

- fournir des renseignements sur certains des différents types de service qui existent;
- susciter des idées de projets ou de programmes qui pourraient être mis en place;
- reconnaître la contribution des intervenants sociaux – bénévoles et professionnels – qui oeuvrent auprès des victimes;
- favoriser les efforts de recrutement en inspirant d'autres personnes à se joindre aux services d'aide aux victimes;
- encourager les victimes et leur famille sur la route de la guérison;
- encourager ceux qui viennent en aide aux victimes de crime à poursuivre leurs efforts en vue d'améliorer les programmes et les services.



## PROTOCOLES POUR LES AFFAIRES DE VIOLENCE FAMILIALE

*On entend peu les victimes de violence familiale. Il nous faut donc les écouter quand elles sont prêtes à s'exprimer. Des services publics dans tout le Canada ont élaboré des protocoles pour les affaires de violence familiale. À Edmonton, le projet des protocoles des actions communautaires contre la violence familiale [Protocols Project of Community Initiatives against Family Violence] est en place depuis 2001; ses responsables travaillent avec 40 organismes ou systèmes de divers paliers d'administration et organismes de service à répondre de façon uniforme et coordonnée à la violence familiale. En Nouvelle-Écosse, un protocole souligne la coordination entre les premiers prestataires de service et organismes qui interviennent dans les affaires de violence familiale à risque élevé.*

### Community Initiatives against Family Violence

#### Protocols Project (CIAFV) à Edmonton

Ce projet, le CIAFV est en place depuis 2001; ses responsables travaillent avec 40 organismes ou systèmes de divers paliers d'administration et organismes de service à répondre de façon uniforme et coordonnée à la violence familiale, en élaborant des protocoles, de la formation et des ressources. Le CIAFV est né des préoccupations suivantes des prestataires de service.

- Les victimes étaient orientées vers des organismes inappropriées car on ignorait les fonctions de ces organismes;
- le personnel n'était pas formé à la violence familiale; on y répondait donc de façon inégale dans la collectivité d'Edmonton;
- la prestation des services était peu intégrée.

There was limited integrated service delivery.

#### Protocoles internes des organismes

Les protocoles pour les affaires de violence familiale sont des directives, des procédures ou des orientations qui aident les prestataires de service à identifier les victimes de violence familiale, à repérer les facteurs de risque et à mettre sur pied des plans de sécurité. Le protocole devient un guide pour les actions que mène le personnel et qui sont avalisées par la direction. Les organismes qui se dotent de protocoles sont alors en mesure de répondre de façon uniforme et appropriée aux familles qui vivent de la violence. À Edmonton, jusqu'à présent 29 organismes se sont dotés de 88 protocoles propres à des programmes. Ces protocoles garantissent que la première intervention est appropriée, documentée et qu'elle apporte de l'aide à toutes les personnes qui en ont besoin.

#### Élaboration de formation et de ressources

Le projet des protocoles favorise par ailleurs la communication, des outils faciles à utiliser et des informations exactes sur la violence familiale dans la collectivité d'Edmonton. On a élaboré des brochures, un bulletin trimestriel et des séances de formation sur la violence familiale et les protocoles.

Depuis la mise en place du projet en 2001, 700 spécialistes ont ainsi reçu de la formation. Cette formation vise à ce que le personnel puisse repérer des indicateurs de la violence familiale, à ce qu'il dispose d'informations exactes sur sa dynamique, à ce qu'il sache vers qui orienter les clients et à ce qu'il soit bien formé pour leur apporter des réponses appropriées. Le personnel formé est ensuite en mesure d'apporter un vrai soutien aux clients, de susciter des changements dans leur vie et de garantir que les problèmes relatifs à leur sécurité sont pris en compte.

Des outils de gestion des risques ont été élaborés pour aider le personnel des organismes à évaluer le niveau de danger pour les clients et leur famille et à planifier comme il faut leur sécurité, les responsabilités et les références. Nous avons élaboré des outils pour les victimes, les agresseurs, les adolescents et les personnes âgées.

## PROTOCOLES POUR LES AFFAIRES DE VIOLENCE FAMILIALE

Nous élaborons et essayons sans cesse des outils qui aident les spécialistes dans leur travail avec leurs clients. Les questions que l'on nous pose quand nous travaillons avec les organismes sont souvent les mêmes; nous essayons de susciter le dialogue entre prestataires de service. Des organismes ont par exemple décelé un besoin de planifier la sécurité des parents victimes de violence de la part de leurs adolescents, et la responsabilité pour les parents ayant maltraité leurs enfants et souhaitant un plan afin de ne plus les maltraiter. Nous avons pu élaborer ces outils et les distribuer aux organismes. Parce que travaillons de façon indépendante avec plusieurs organismes, il nous est possible d'apporter des solutions à ces inquiétudes identiques et de partager nos résultats et nos outils avec d'autres organismes. Le projet des protocoles apporte des réponses à de nombreux problèmes communautaires.

### Mettre les protocoles en rapport

Avant que ne se concrétise le projet, on avait compris à Edmonton qu'il fallait que les organismes et les systèmes apportent ensemble du soutien aux victimes de violence familiale. Du fait de leurs besoins divers, il est fréquent qu'elles soient soutenues par de nombreux organismes. Ceux qui travaillent en autonomie n'apportent peut-être pas toutes les solutions possibles à leurs clients, il y a peut-être des lacunes dans la prestation des services, les clients courent le risque d'être mal orientés du fait de l'ignorance vis-à-vis des services et les facteurs de risque ne sont peut-être pas évalués comme il le faudrait, ce qui accroît d'autant les risques pour les victimes. Grâce à la mise en rapport des protocoles, les organismes en apprennent davantage sur les activités de leurs homologues et précisent leurs relations de travail (en les formalisant), quand les informations sur les clients sont partagées, comment les clients sont orientés, comment les informations sont distribuées entre les personnels de l'organisme. On peut aussi mettre les protocoles en rapport pour prendre en compte une lacune ou un problème dans la collectivité. Selon une enquête menée l'an dernier en préparation de ces mises en rapport, 74 % des organismes y ayant répondu souhaitent mettre les protocoles en rapport.

Depuis la mise en place du projet et grâce à l'engagement des pouvoirs publics vis-à-vis de ce problème, il y a davantage de collaboration entre les organismes et on comprend mieux que pour dispenser un « bon » service, il faut avoir une perspective d'ensemble de concertation et de collaboration entre plusieurs organismes pendant le service apporté aux clients. Des organismes commencent à officialiser leur partenariat en mettant en rapport des protocoles. À mesure que la collaboration s'accroît, nous avons commencé à définir en quoi consistent une réponse communautaire coordonnée et des méthodes pour nous aider à atteindre nos buts. Il s'agit là d'un travail novateur et le projet des protocoles travaille à cette stratégie en consultation avec la collectivité.

Notre travail est passionnant, car la possibilité de changer la situation de la violence familiale n'a jamais été aussi grande. Quels projets avons-nous ? il nous faut être tenaces et susciter autant que nous pouvons des améliorations dans notre collectivité – les changements que nous suscitons aujourd'hui éclaireront l'avenir de nos clients.

**Sacha Aldrich**  
**Coordonnatrice de projet,**  
**Community Initiatives Against Family Violence**

## Être à l'écoute des victimes en Nouvelle-Écosse

### Consolider les partenariats pour lutter contre la violence familiale

#### Historique

Le 8 septembre 2000, un meurtre suivi d'un suicide a bouleversé une petite communauté de la Nouvelle-Écosse. La tragédie démontrait de façon criante que le système de justice pénale devait aborder le phénomène de la violence familiale d'une nouvelle manière. Des changements étaient d'autant plus nécessaires qu'un examen interne réalisé par le ministère de la Justice et le ministère des Services communautaires de la Nouvelle-Écosse, ainsi qu'un examen externe mené par Dean Russell de la faculté de droit de l'université Dalhousie, ont tous deux souligné l'importance d'aborder le phénomène de la violence familiale d'une manière différente, à la fois plus globale et coordonnée. Le message a été entendu.

En réponse à cet appel à l'action, la section des services aux victimes [Victim Services Section] a entrepris d'élaborer un protocole de coordination des affaires de violence familiale à risque élevé, une stratégie provinciale faisant appel à la participation du ministère de la Justice, du ministère des Services communautaires et du Service des poursuites publiques de la Nouvelle-Écosse. Aux fins du protocole, « risque élevé de létalité » a été défini comme visant les situations de couples (mariés ou non) présentant des risques élevés d'homicide de l'un des partenaires. Les principaux intervenants comprennent : la police, les services d'aide aux victimes, les services correctionnels, les services d'aide à l'enfance, les maisons de transition et les services d'intervention auprès des hommes.

Les buts visés par cette initiative de coordination sont d'accroître la sécurité des victimes, de réduire les risques et d'éviter qu'il y ait des lacunes ou des dédoublements de services destinés à répondre aux situations de violence familiale susceptibles de causer un décès. Il est espéré que ces buts pourront être atteints grâce à un meilleur partage de l'information, une planification efficace, une plus grande collaboration et un meilleur suivi.

Les étapes à suivre dans le processus de coordination des cas sont assez simples. Après avoir enquêté sur les lieux d'un incident de violence familiale, les policiers doivent établir une évaluation du risque en se servant de leur bon jugement et d'un outil d'évaluation du risque. Si les policiers ou tout autre intervenant déterminent qu'il existe un risque élevé de létalité, ils en font part aux autres intervenants. S'il survient quelque chose de nouveau indiquant que le risque s'est accru, l'organisme partage cette nouvelle information avec les autres intervenants et d'autres mesures seront étudiées. Ce processus de renvoi proactif et de partage de l'information fait en sorte que tous les organismes sont inclus dans la boucle de communication et font attention aux cas où les risques sont les plus élevés.

#### Mise en oeuvre du protocole à l'échelle communautaire

Alors que le protocole provincial nous indique clairement « quoi » faire dans les situations de risque élevé, il reste que les intervenants de première ligne doivent se concerter à l'échelle régionale pour déterminer « comment » l'information sera partagée et les services coordonnés, tout en respectant la confidentialité des renseignements et la vie privée des personnes intéressées. C'est pourquoi on a commencé à élaborer des protocoles locaux un peu partout dans la province, en s'inspirant du protocole provincial. Le but est d'engager un dialogue avec les principaux intervenants, de mettre en lumière les enjeux et de mieux coordonner les services dans les cas où le risque de létalité est élevé.

Même si le processus a été long, les différents partenaires engagés dans les protocoles se concertent de plus en plus, et le processus a donné des résultats intéressants et inattendus. Entre autres, les membres participants commencent à mieux comprendre en quoi consistent l'expertise et le rôle des autres organismes. On a cru que seuls quelques prestataires de service avaient la responsabilité d'intervenir dans les affaires de violence familiale, et l'expertise pour le faire. Toutefois, ce nouveau modèle d'intervention, où les principaux prestataires de service s'entraident en poursuivant le but commun de garantir la sécurité de la victime et de sa famille, permet de réunir les connaissances de tous pour s'attaquer au problème et de s'appropriier ensemble les questions qui favoriseront la découverte de solutions créatrices dans des cas complexes.

## PROTOCOLES POUR LES AFFAIRES DE VIOLENCE FAMILIALE

### Les réunions de tous les intéressés

L'une des idées les plus concrètes issues de l'approche collaboratrice pour aborder la violence familiale à risque élevé est celle de réunir tous les intéressés. C'est un moyen que l'on réserve habituellement aux affaires les plus complexes, mais les avantages que l'on peut retirer en réunissant les intervenants peuvent être très significatifs. Plutôt que de créer un contexte où on se fait concurrence pour fournir des services à la victime, il s'agit d'une démarche axée davantage sur la complémentarité que sur la compétition.

Les victimes peuvent y participer activement, y exprimer leurs préoccupations, remettre en question des interventions qui sinon ne seraient pas contestées. Elles peuvent ainsi se sentir écoutées, respectées et valorisées. Chaque prestataire de service peut travailler dans son domaine d'expertise, et la victime peut bénéficier de la contribution de tous ceux qui sont présents. Il s'agit d'une démarche beaucoup plus globale qui démontre aux prestataires de service, aux victimes et à la collectivité dans son ensemble que la question de la violence familiale « n'appartient » pas à un seul secteur d'intervention.

Les victimes ressortent souvent de la réunion avec une visite planifiée d'un policier qui viendra chez elles examiner les inquiétudes quant à la sécurité. Il étudiera la configuration des lieux, les serrures, les sorties et proposera des solutions peu coûteuses pour que le domicile des victimes soit plus sûr. Ces réunions de synthèse permettent par ailleurs de conclure des ententes grâce auxquelles les victimes peuvent une aide financière de la part d'organismes municipaux ou provinciaux leur permettant de faire l'acquisition de dispositifs de sécurité ou même de déménager dans un endroit plus sûr. Le groupe militant a fait la preuve que l'union fait la force. Lorsqu'ils se présentent à une réunion de synthèse, les prestataires de service et les victimes savent qu'ils ne sont pas seuls pour relever les défis qui les attendent.

### De plus amples discussions

Ces protocoles sont toujours en cours d'élaboration, certaines des régions de la province étant plus avancées que d'autres. En outre, il y avait plusieurs défis à relever : concilier le partage de l'information tout en respectant la vie privée; reconnaître que l'évaluation du risque est une nouvelle science et qu'il est parfois difficile de mettre le doigt sur des outils valides; éviter qu'un trop grand nombre de cas

soient désignés « à risque élevé », et qu'ainsi les intervenants ne puissent concentrer leurs efforts sur ceux qui sont vraiment plus complexes; répondre aux préoccupations des intervenants qui craignent que les exigences de reddition de compte étant plus grandes, les risques d'être tenus responsables d'une erreur dans leur prestation de services soient plus élevés; et se préoccuper du fait que la désignation « à risque élevé » puisse injustement influencer les décisions des agences de protection de l'enfance concernant la capacité qu'a la victime d'assurer la sécurité de son enfant.

Ce sont là des questions qui continuent d'être discutées par les victimes et les intervenants. Le résultat souhaité de cette initiative, c'est que les victimes se sentent moins vulnérables et sentent que leur avenir est entre leurs mains.

Les points de vue exprimés par les personnes qui ont vécu les répercussions de ce jour terrible en 2000 ont contribué à la mise en place de meilleures procédures de communication et de coordination afin de répondre aux besoins des clients aux prises avec cet épineux problème. Les répercussions de cette tragédie se font toujours sentir aujourd'hui. Elle continue d'être une incitation au changement dans la manière dont les intervenants écoutent et répondent en collaboration afin de venir en aide aux victimes de violence familiale en Nouvelle-Écosse.

**Cindy MacKinnon North**  
**Directrice régionale**  
**Programme provincial de services aux victimes**

Pour de plus amples renseignements, consulter <http://www.gov.ns.ca/just/PolVS/>, en anglais uniquement, ou bien communiquer avec la division de la police et des services aux victimes [Policing and Victim Services Division], Programme provincial de services aux victimes, ministère de la Justice de la Nouvelle-Écosse.

## LES SERVICES D'ORIENTATION ET D'AIDE IMMÉDIATE AUX VICTIMES

*En étant à l'écoute des besoins des victimes et des services qui font défaut, il est possible d'élaborer des programmes et des pratiques d'aide aux victimes qui sont efficaces et solides. Vous trouverez ci-dessous la description d'un programme communautaire qui offre des services d'aide immédiate aux victimes d'actes criminels 24 heures par jour.*

Le programme des Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes (SOAIV) est un programme d'intervention communautaire qui fournit un service immédiat et, en cas d'urgence, aux victimes d'actes criminels, de tragédie ou de désastre, 24 heures par jour, sept jours par semaine. Les équipes de personnel et bénévoles qualifiés du SOAIV fournissent aux victimes un soutien affectif, une aide matérielle, de l'information et des orientations sur les lieux même du crime ou par téléphone. Les programmes de Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes travaillent en collaboration avec les services de police locaux et sont gérés par des conseils communautaires.

Le financement des programmes de SOAIV est géré par le Secrétariat des services aux victimes de l'Ontario (SSVO) et est alimenté par le **Fonds de la justice pour les victimes** grâce aux suramendes compensatoires imposées par les tribunaux. Le ministère du Procureur général finance actuellement 46 programmes SOAIV partout en Ontario par l'entremise du SSVO.

Le personnel et les bénévoles du programme des Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes (SOAIV) ont offert 1 203 978 d'heures de service aux victimes en 2005-2006. Le programme de SOAIV a aussi été « à l'écoute » de 82 470 victimes d'actes criminels ou d'événements tragiques durant la même période.

En 1987, le ministère du Solliciteur général de l'époque s'est joint à la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario dans le cadre de l'Initiative conjointe de lutte contre la violence familiale afin de démontrer son engagement à répondre aux besoins des victimes. Le ministère du Solliciteur général a mis sur pied des projets pilotes de SOAIV à trois endroits en Ontario : Brantford (comté de Brant), Sault Ste. Marie (District d'Algoma) et Kingston (comté de Frontenac).

Le projet pilote était un programme communautaire faisant appel à des bénévoles spécialement formés pour fournir des services aux victimes, s'occupent exclusivement des besoins à court terme des victimes et fonctionnent selon le modèle d'intervention en situation de crise. Les trois centres étaient situés dans des régions très différentes tant par la géographie que par l'organisation de leurs services sociaux, mais semblables au niveau de la population. Ces centres SOAIV sont devenus permanents en 1990.

On considère que le projet pilote SOAIV a eu une incidence considérable dans bien des domaines. Il a notamment démontré que plusieurs juridictions de services de police pouvaient être desservis par un centre communautaire à un endroit central. Il a aussi révélé que les services d'aide aux victimes pouvaient être assurés par des bénévoles.

Ces deux facteurs réunis ont prouvé maintes fois qu'il est possible que des modèles adéquats de services d'aide aux victimes soient mis au point à l'intérieur d'un cadre financier raisonnable et selon les paramètres de la philosophie de la police communautaire.

Un examen approfondi du programme SOAIV a révélé que le modèle permettait de réduire de manière significative les traumatismes et autres conséquences associées à la victimisation. De plus, la victimisation secondaire des personnes (par le système de justice pénale) a été réduite grâce à l'amélioration des compétences requises pour répondre à ce type de situation.

Le programme SOAIV fournit une aide pour les types de crimes suivants : enlèvement, voies de fait, incendie criminel, introduction par effraction, violence familiale, fraude et vol, violence contre les personnes âgées, violation de domicile, homicide, collision d'automobile de nature criminelle, vol qualifié, agression sexuelle, harcèlement criminel, circonstance tragique et vandalisme.

Pour de plus amples renseignements, consultez : [www.vcarsontario.ca](http://www.vcarsontario.ca)

## PROTOCOLES POUR LES AFFAIRES DE VIOLENCE FAMILIALE

### SUPPORTLINK

*Les gouvernements et les organismes sont de plus en plus sensibilisés aux besoins particuliers des victimes d'actes criminels et, de ce fait, ont entrepris d'élaborer des outils, des procédures, des pratiques et des politiques en conséquence. SupportLink est un exemple de stratégie mise de l'avant en Ontario en vue de répondre aux besoins des victimes qui sont exposées à des risques pour leur sécurité personnelle.*

SupportLink est un programme établi en collaboration avec le ministère du Procureur général, Rogers Communications, Ericsson Canada Inc. et Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes (SOAIV). Le programme prévoit une planification exhaustive de la sécurité, des suivis téléphoniques et, s'il y a lieu, un téléphone cellulaire programmé d'avance pour composer le 911 en cas d'urgence.

Les téléphones cellulaires sont fournis aux victimes, âgées de 18 ans et plus, qui sont exposées à un risque de violence familiale, d'agression sexuelle ou de harcèlement.

Le programme vise à fournir aux victimes :

- de l'aide afin d'élaborer un plan de sécurité personnelle;
- une formation sur l'utilisation du téléphone cellulaire, notamment sur la façon d'éviter que les piles ne soient à plat;
- des renseignements sur les autres services qui offrent une aide à plus long terme;
- des suivis téléphoniques fréquents afin de garantir que les plans de sécurité et l'information afférente soient à jour.

Pour de plus amples renseignements, consultez : [www.vcarsontario.ca](http://www.vcarsontario.ca)



## LE PROJET DE JUSTICE COOPÉRATIVE

*Il vaut la peine d'écouter ce que les victimes d'actes criminels qui ont fait appel au projet de justice coopérative (PJC) ont à nous raconter au sujet de leur expérience : nous pouvons ainsi poursuivre le dialogue sur les manières de mieux répondre à leurs besoins. Le témoignage qui suit nous fournit l'occasion d'explorer ce que les victimes souhaitent nous dire concernant le crime dont elles ont été l'objet et le contrevenant qui en a été l'auteur et comment elles aimeraient qu'on les écoute.*

[traduction] « Bien sûr, le principal avantage, c'est que notre famille a pu bénéficier d'une écoute, d'une aide, de la possibilité de surmonter le traumatisme causé par le crime et, en fin de compte, de l'occasion de rencontrer l'accusé, de dire ce qui devait être dit et d'entendre ce qui devait être entendu.

Cela nous a permis de tourner la page sur cet épisode éprouvant, ce que le processus judiciaire traditionnel n'offre pas. Nous croyons que les avantages sont extrêmement importants, pour nous et pour le contrevenant, mais surtout pour la collectivité et la société ».

### **Sabina** **Une victime ayant participé au PJC**

L'extrait qui précède est tiré d'une lettre rédigée par une personne qui a été victime d'une introduction par effraction dans la maison familiale et de la perte de nombreux objets ayant une valeur pécuniaire et sentimentale. Cette expérience a laissé toute la famille terrassée. Sabina a rédigé la lettre à la fin du processus de justice réparatrice : un processus qui a permis deux rencontres face à face avec le contrevenant, un règlement très satisfaisant et très positif, et comme vous pouvez le constater dans sa lettre, une occasion appréciée d'apaisement.

Le Conseil des églises pour la justice et la criminologie a mis sur pied le Projet de justice coopérative (PJC) à Ottawa en 1998 en réponse aux victimes qui, régulièrement, disaient se sentir mal comprises par le système de justice pénale. Leurs besoins d'information, d'aide, de reconnaissance de la responsabilité et d'apaisement étaient largement ignorés. Le Projet de justice coopérative vise à aller au-delà des questions purement juridiques et à répondre à un large éventail de besoins.

Les personnes qui sont victimes d'actes criminels ont souvent besoin d'être aidées, de se sentir sécurisées, d'être informées et qu'il y ait une reddition de comptes, une forme de réparation ou de réintégration. Par exemple, les victimes se posent souvent la question : « Pourquoi moi? » et souhaiteraient avoir une réponse. Elles veulent aussi avoir la possibilité de décrire les répercussions que l'événement a eues sur leur vie. Les contrevenants ont souvent besoin qu'on leur donne l'occasion de s'excuser et de réparer les torts qu'ils ont causés.

Le Projet de justice coopérative travaille actuellement en collaboration avec le bureau local des substituts du procureur général, le Conseil des églises pour la justice et la criminologie et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario. Le but du PJC est de faciliter le processus de guérison en appliquant une méthode de justice réparatrice dans les affaires touchant les adultes et les jeunes et de faire appel à toutes les parties concernées, soit les victimes, les contrevenants et la collectivité.

## PROTOCOLES POUR LES AFFAIRES DE VIOLENCE FAMILIALE

Au point de départ, les intervenants offrent une aide individuelle distincte aux victimes et aux contrevenants. La communication entre les parties est importante et se fait soit indirectement par l'entremise de l'intervenant, soit directement, de personne à personne. Les intervenants offrent aux participants la possibilité de travailler ensemble afin d'en arriver à une entente, qu'il y ait ou non une rencontre face à face. Les parties décident du processus et ne participent que si elles sont consentantes.

Au début, le Projet de justice coopérative a dû lutter contre certains stéréotypes associés aux pratiques de justice réparatrice. La plupart des gens pensent que les programmes de justice réparatrice s'appliquent aux infractions mineures qui sont soustraites du système. Toutefois, le PJC n'acceptait au début que les affaires de crime sérieux. Ces affaires n'avaient donc pas été soustraites du système; les contrevenants ont quand même été condamnés à une peine.

Une autre idée reçue veut que les programmes de justice réparatrice n'offrent qu'une méthode, soit une rencontre face à face ou des cercles ou conférences de justice. Les intervenants du PJC ont rapidement compris qu'un grand nombre de victimes, surtout quand il s'agissait de crimes graves, ne souhaitaient pas vraiment rencontrer le contrevenant face à face. Elles pouvaient, cependant, tirer un grand profit d'autres formes de communication. L'intervenant pouvait assurer le relais ou les parties pouvaient choisir de s'écrire. Le PJC dispose même d'une caméra vidéo qui peut être utilisée pour transmettre les messages. Obtenir des réponses aux questions auxquelles seul le contrevenant peut répondre, entendre que le contrevenant assume la responsabilité de ses gestes, savoir que le contrevenant éprouve du remords, recevoir des excuses sincères de sa part et en arriver à une entente, voilà qui est d'une importance capitale pour les victimes dans leur chemin vers la guérison.

Le PJC oeuvre actuellement auprès de personnes qui ont été victimes de plusieurs types de crimes, et le projet accepte une grande variété de cas (p. ex. introductions avec effraction, conduite avec facultés affaiblies causant des lésions corporelles, voies de fait, méfaits). Toutefois, le PJC n'accepte pas les affaires ayant trait à la violence familiale, à la violence contre les enfants ou à l'agression sexuelle.

La Direction de la recherche du Service correctionnel du Canada, qui fait partie de Sécurité publique Canada, a évalué le Projet de justice coopérative. Les résultats de cette évaluation indiquent que les participants (les victimes comme les contrevenants) étaient beaucoup plus satisfaits que ceux qui avaient fait l'expérience du système de justice pénale et du système judiciaire traditionnel. Ils ont aussi indiqué que le PJC avait contribué à réduire la récidive. De plus, les victimes ayant participé à un programme de justice réparatrice ont tendance à se sentir plus en confiance et à avoir moins peur que celles qui ont fait l'expérience du système de justice traditionnel.

D'autres recherches portant sur les résultats de deux programmes de justice réparatrice dans la région d'Ottawa ont révélé que ces programmes avaient permis une amélioration statistiquement significative dans le bien-être physique et psychologique des victimes et des contrevenants ayant participé au programme. Ces résultats sont très encourageants et confirment que le Projet de justice coopérative réussit à atteindre son objectif d'aider les victimes et les contrevenants à guérir à la suite d'un acte criminel.

**Kimberly Mann**  
**Coordonnatrice**  
**Projet de justice coopérative**

Pour de plus amples renseignements sur le Projet de justice coopérative, consultez : [www.collaborativejustice.ca](http://www.collaborativejustice.ca)

## LE PROJET POUR HOMMES

*Le Projet pour hommes est à l'écoute des hommes qui ont subi un traumatisme ou qui ont été victimes d'actes criminels. Le programme et les services offerts ont été modifiés au fil des années, en se fondant sur les observations des prestataires et les lacunes perçues dans les services communautaires destinés aux hommes.*

Au milieu des années 1990, ici à Ottawa, quelques-uns d'entre nous nous plaignions des lacunes observées dans les services communautaires offerts aux hommes, lorsque l'évidence nous sauta aux yeux : puisque ces services n'existent pas, créons-les!

Avec l'appui solide du YMCA-YWCA d'Ottawa, l'idée de départ nous a menés à la création du Projet pour hommes (PPH) : un centre de santé mentale pour les hommes. L'organisme a débuté avec un seul bureau, une mise en commun d'environ deux mille dollars, et la ferme intention de fournir des services à la communauté.

Le projet pour hommes (PPH) créé en 1997 était entièrement constitué de bénévoles. Cette situation a changé rapidement en raison de la demande accrue de services. L'organisme n'a cessé de grandir et se focalise notamment sur le rétablissement des hommes qui ont subi un traumatisme, le counseling individuel, le développement de l'intelligence émotionnelle et la gestion de la colère. Depuis nos débuts, nous sommes devenus l'un des plus importants organismes canadiens à offrir de tels services aux hommes.

Plusieurs éléments ont contribué à faire de cet organisme une réussite : le soutien sans réserve du YMCA-YWCA, l'entêtement des cofondateurs (Larry Gauthier et moi), des partenaires clés dans la collectivité, un conseil d'administration dévoué, une administration solide comme le roc et notre équipe clinique qui s'est engagée à devenir un centre d'excellence pour la santé mentale des hommes.

Toutefois, c'est le financement initial du bureau du procureur général de notre province, en 1999, qui nous a permis de concentrer nos efforts sur des activités de rétablissement des rescapés masculins. Nos services, à Cornwall et à Ottawa, ont fait en sorte que le PPH devienne le seul centre ontarien d'aide aux hommes, victimes d'agressions sexuelles. Non seulement offrons-nous des thérapies individuelles et collectives aux rescapés, mais nous avons mis sur pied un soutien à l'apprentissage, de sorte que pouvons répondre aux demandes d'autres collectivités et les aider à mettre sur pied leurs propres services de traitement.

Quoique les services destinés particulièrement aux rescapés masculins n'en soient qu'à leurs balbutiements au Canada, la démonstration est claire : à plus ou moins brève échéance, toutes les collectivités devront bénéficier de tels services. Lorsque les gens comprendront que les traumatismes des hommes sont intrinsèquement reliés à de nombreux problèmes sociaux comme la toxicomanie et les démêlés avec le système de justice pénale, le besoin de tels programmes se fera de plus en plus pressant.

Entre-temps, nous continuons d'élargir notre éventail de services pour la collectivité masculine en général – un « guichet unique » pour hommes, tant sur le plan de la promotion de la santé que sur le plan des services de santé. Au fil des ans, nous avons ajouté (et retranché) certaines activités – notre programme thérapeutique sur la paternité, par exemple, permet de remédier à une lacune dans les services offerts à la collectivité. L'élaboration de partenariats aide également à ouvrir des portes – notre feuille de route ne comprend pas que le YMCA-YWCA, mais aussi d'autres organismes comme l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), l'Hôpital d'Ottawa, Centraide et les Services à la famille d'Ottawa.

## PROTOCOLES POUR LES AFFAIRES DE VIOLENCE FAMILIALE

Pourtant, la mission du PPH exige que notre engagement ne se limite pas au counseling, mais qu'il s'étende également au sein de la population. Par exemple, notre position officielle à l'Enquête publique sur Cornwall permet non seulement de mettre en lumière ce qui est arrivé là-bas (allégations généralisées de multiples victimes, multiples auteurs d'agressions sexuelles durant plusieurs années), mais aussi de mettre le doigt sur ce qui est requis dans toutes les collectivités ontariennes afin que de tels situations ne se reproduisent plus. Nous explorons également un programme pour les délinquants sexuels, sachant que l'action des hommes ainsi qu'une stratégie communautaire sont requises pour prévenir la violence sexuelle, dès le départ.

Il reste à déterminer dans quelle direction notre organisme poursuivra sa croissance. Nous savons que nous devons nous concentrer sur notre mission : « Par notre approche axée sur le vécu des hommes, qui prend en compte leurs expériences et qui les respecte, nous nous efforçons d'offrir des services de counseling et de sensibilisation novateurs ». Nous sommes conscients qu'avec ce mandat, nous faisons œuvre de pionniers, tant sur le plan clinique que communautaire, en engageant les hommes dans ce processus de changement. L'intégrité doit guider nos efforts, tant dans notre mission que dans nos relations avec les hommes. L'intégrité de notre service se traduit également par notre dévouement à la création d'un monde équitable où les hommes et les femmes sont égaux.

Nous souhaitons dialoguer et collaborer avec tout autre organisme qui partage cette vision.

**Rick Goodwin, M.S.S., C.R.S.**  
**Directeur exécutif**  
**Le Projet pour hommes**

Pour de plus amples renseignements sur le Projet pour hommes, consultez :  
[www.themensproject.ca](http://www.themensproject.ca)

## CENTRE POUR ENFANTS MALTRAITÉS DE TORONTO : SOUTIEN AUX ENFANTS TÉMOINS

*On trouve des programmes de services destinés aux enfants victimes partout au Canada. Dans ce document, nous jetons une lumière sur le Toronto Child Abuse Centre (TCAC), un programme de soutien aux enfants victimes ou témoins. Le système de justice pénale peut être une expérience éprouvante; la crainte vécue par les enfants témoins est immense.*

### Le Programme

Depuis 1987, le Child Victim Witness Support Program (CVWSP) (programme de soutien aux enfants victimes ou témoins) a fourni, à Toronto, des services de préparation à la comparution à plus de 10 000 enfants, ainsi qu'à leurs aidants adultes. Il est essentiel d'apporter un soutien direct en vue de la préparation d'un enfant témoin à sa comparution. Le programme a été conçu et mis à jour conformément aux études, aux travaux cliniques menés auprès des enfants témoins et aux changements apportés au système judiciaire (p. ex., les modifications au *Code criminel du Canada* et à la *Loi sur la preuve au Canada* effectuées en 1988 et 2006).

L'objectif général du CVWSP est de préparer les enfants qui sont appelés à témoigner devant un tribunal pénal en les aidant à atténuer leur angoisse, leur stress et leurs sentiments accablants liés à cette comparution. Le programme offre des services de soutien individuel ou en groupe pour appuyer et défendre les intérêts des enfants et de leurs aidants adultes, ainsi que pour s'assurer que les enfants sont prêts à s'engager dans le système judiciaire. Les objectifs précis du programme sont les suivants :

- Offrir des programmes de groupe aux enfants âgés entre 6 et 17 ans inclusivement, qui sont contraints à témoigner;
- Permettre aux aidants adultes de faire partie d'un groupe de soutien pour renforcer la capacité des enfants à rendre un bon témoignage, réduire leur possibilité de traumatisme et les aider à naviguer dans le système de justice;

- Fournir des services individuels de préparation à la comparution aux enfants âgés entre 6 et 17 ans inclusivement qui sont dans l'impossibilité de faire partie des séances de groupe ou pour qui les séances individuelles sont jugées préférables;
- Répondre aux demandes de services particulières comme dans le cas de groupes d'enfants victimes d'un seul ou d'une série d'agresseurs;
- Offrir des séances individuelles de préparation à la comparution aux adultes qui présentent un retard lié au développement;
- Fournir un soutien devant les tribunaux si nécessaire;
- Aider dans la préparation des déclarations de la victime et des demandes qui seront déposées auprès de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels;
- Appuyer les efforts de tous les intervenants qui assurent la défense des enfants victimes (p.ex., les services de police, la protection de l'enfance et les procureurs de la Couronne);
- Faire mieux comprendre aux professionnels et à la collectivité le rôle du système de justice pénale qui consiste à être à l'écoute des enfants témoins;
- Prôner au nom des enfants témoins des pratiques judiciaires offrant un soutien accru et des modifications au *Code criminel* et à la *Loi sur la preuve au Canada*.

Le CVWSP reçoit chaque année environ 700-800 cas de soutien aux enfants et à leurs aidants adultes. En 2005-2006, 339 enfants et leur famille ont bénéficié du programme de préparation à la comparution, et son personnel a travaillé 36 jours comme accompagnateur d'enfants qui avaient besoin d'un soutien additionnel pour être prêts à témoigner. Compte tenu du grand nombre de cas et du fait qu'il n'y a à Toronto sept cours de justice, il n'est pas souvent possible d'offrir des services d'accompagnement dans le cadre du CVWSP. Cependant, dans certains cas ce service est demandé par l'enfant et jugé essentiel par les responsables du programme.

## PROTOCOLES POUR LES AFFAIRES DE VIOLENCE FAMILIALE

En plus d'offrir des services directs, le CVWSP a créé des outils pour les enfants qui doivent comparaître, notamment un site Web et un CD-ROM intitulé le *Tribunal de Cory*. Le CD, disponible en français ou en anglais, contient six histoires créées pour éduquer les enfants sur le système judiciaire. La salle d'audience interactive décrit les rôles de chaque personne qui s'y trouve. Le Centre pour les enfants maltraités de Toronto, en collaboration avec le Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle de l'hôpital de Scarborough, situé à l'unité Grace, et les bénévoles à la jeunesse ont conçu un site Web pour les jeunes intitulé [prepcour.ca](http://prepcour.ca) pour aider ces derniers à bien comprendre le système de justice pénale canadien et à se préparer en vue de leur comparution.

### Que devons-nous faire pour l'avenir?

Depuis vingt ans, beaucoup d'efforts ont été déployés pour améliorer le système de justice pénale en vue de faciliter la comparution des témoins vulnérables enfants. À cette fin, nous avons mis sur pied des programmes communautaires spécialisés à Toronto, London et Kitchener, ainsi que dans d'autres villes. Cependant, il faut y travailler encore. Nous devons continuer de promouvoir l'application de pratiques exemplaires et s'assurer dans toute la mesure du possible que nous répondons efficacement aux besoins des enfants témoins qui sont engagés dans le système de justice pénale.

*« Je tiens simplement à vous présenter, un peu tardivement, mes sincères remerciements. Ma fille était incroyablement craintive à l'approche de la date de sa comparution et même du jour de votre rencontre. (Mais) elle était si calme après la rencontre – vous l'avez vraiment rassurée grâce à tout ce que vous lui avez donné, à vos explications et aux petits exercices que vous lui avez proposés. Je l'apprécie beaucoup, vraiment beaucoup. J'ai essayé de lui en parler (de l'incident) et de lui fournir toutes ces explications pendant des mois mais, de toute évidence, je n'ai pas les compétences que vous avez dans ce domaine. [...] L'heure et demie qu'elle a passé avec vous a fait une énorme, mais énorme différence. Je ne vous remercierai jamais assez pour ce que vous avez fait, une fois de plus merci, merci. »*

### *Mère d'un enfant témoin*

Pour de plus amples renseignements veuillez vous référer à l'adresse électronique suivante : [www.tcac.on.ca](http://www.tcac.on.ca)

## INNOVATION ET PROGRÈS DANS LES SERVICES AUX VICTIMES : DÉCLARATION DES DROITS DES VICTIMES DU MANITOBA

*Les opinions des victimes sur la façon d'améliorer le système de justice pénale ont entraîné différentes réformes législatives. Pour sa part, le gouvernement du Manitoba a choisi d'adopter une **Déclaration des droits des victimes**.*

Le Manitoba est fier de son engagement à répondre aux préoccupations des victimes d'actes criminels. La province appuie fortement les droits des victimes par l'entremise de la *Déclaration des droits des victimes* – une des lois exécutoires sur les droits des victimes les plus exhaustives du Canada. Les programmes et les services qui ont été élaborés à partir de cette loi sont une très grande réussite.

La loi précise les droits des victimes des actes criminels les plus graves lorsqu'elles traitent avec les services de police, les poursuivants, les tribunaux et les responsables des services correctionnels. La première partie de la *Déclaration* est entrée en vigueur en août 2001, et elle porte maintenant sur 26 des crimes les plus graves. Le ministère de la Justice du Manitoba est le chef de file en matière de législation concernant les victimes parce que la loi :

- est la plus détaillée sur les droits des victimes;
- établit clairement les droits des victimes au lieu de contenir des dispositions générales; et,
- détermine les responsabilités spécifiques de chacun des différents fournisseurs de service.

La *Déclaration des droits des victimes* reconnaît que les victimes d'actes criminels ont des besoins dont il faut tenir compte. Elle reconnaît également que les victimes devraient être traitées avec courtoisie, compassion et respect et avoir accès à la protection et à l'aide appropriées. Les travailleurs affectés aux services d'aide aux victimes d'actes criminels aident les victimes à exercer leurs droits et à avoir accès aux programmes et aux services à leur intention. Les travailleurs expliquent aux victimes les procédures judiciaires et leurs options, leurs droits et leurs responsabilités. Les victimes reçoivent des renseignements sur l'enquête, les poursuites et l'issue de leur dossier.

Le Manitoba est un leader en ce qui concerne la législation sur les droits des victimes, et elle continuera à travailler en collaboration avec les autres organismes et administrations afin d'offrir de nouveaux programmes et d'améliorer et d'élargir les programmes existants.

Pour obtenir un aperçu de la *Déclaration des droits des victimes* du Manitoba, visitez le <http://www.gov.mb.ca/justice/victims/pdf/billofrights.pdf>.

### LES SERVICES AUX VICTIMES EN COLOMBIE-BRITANNIQUE : LE PROGRAMME DE CERTIFICAT DANS LE DOMAINE DES SERVICES AUX VICTIMES

*Écouter les fournisseurs de services aux victimes nous permet de déterminer quelles sont les ressources et l'appui supplémentaires dont ils ont besoin pour continuer le travail essentiel, délicat et de qualité qu'ils accomplissent auprès des victimes d'actes criminels. Un nouveau programme a été mis en œuvre en Colombie-Britannique pour répondre à quelques-uns de ces besoins.*

La Division des programmes communautaires et des services aux victimes du ministère de la Sécurité publique et du Solliciteur général de la Colombie-Britannique appuie les intervenants dans le domaine des services aux victimes. Ce sont nos partenaires quand vient le temps de déterminer et de répondre aux questions nouvelles et actuelles qui sont importantes pour tous les BritannoColombiens, en particulier ceux d'entre nous qui collaborent à la création de collectivités saines et sécuritaires. Les intervenants travaillent en première ligne en partenariat avec la collectivité et le système de justice, et veillent à ce que les victimes d'actes criminels et de traumatismes reçoivent des services coordonnés et complets.

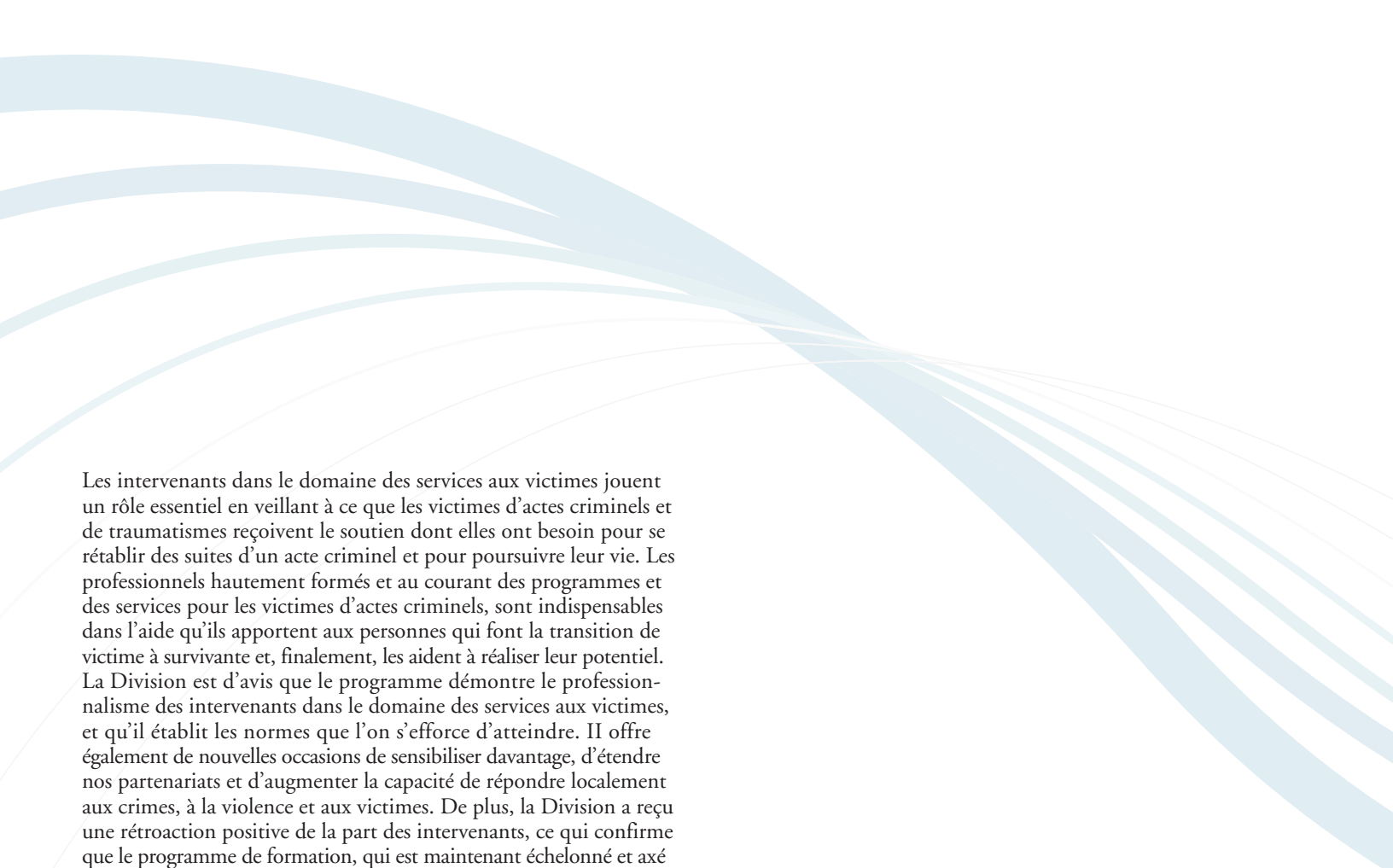
Une des initiatives les plus intéressantes qui nous aide à atteindre nos objectifs (collectifs) est la mise en place du *Victim Services Certificate Program* (programme de certificat dans le domaine des services aux victimes) qui a été élaboré en partenariat avec l'Institut de la justice de la Colombie-Britannique. Il s'agit du premier certificat ou programme postsecondaire du genre reconnu au Canada. Il est conçu pour offrir aux intervenants les connaissances, l'expérience les habiletés nécessaires pour qu'ils fournissent des services de grande qualité aux victimes d'actes criminels ou de traumatismes, ainsi qu'à leur famille et à leur collectivité. Les participants étudient la prestation interdisciplinaire et interinstitution des services aux victimes tout particulièrement en ce qui a trait aux connaissances spécialisées et aux stratégies d'appui aux victimes, aux concepts théoriques, aux questions juridiques et stratégiques, ainsi qu'aux besoins et aux droits des victimes, à la formation d'équipe, au leadership et à l'amélioration des services à la collectivité.

Pour obtenir un certificat d'intervenant des services aux victimes, on doit assister à 140 heures (20 jours) de cours obligatoires, à 70 heures (10 jours) de cours au choix, et faire un stage en milieu de travail (qui équivaut à 14 heures (2 jours) en salle de classe). Le curriculum des cours obligatoires comprend cinq domaines clés : la compréhension des victimes, les crimes fondés sur la violence, la conception et la prestation des services, les questions juridiques et de politique sociale et l'élaboration de programmes personnels et communautaires. Les cours au choix sont des sessions d'enseignement typiques qui répondent aux questions de l'heure ou aux besoins pratiques et qui sont déterminées par le personnel et les intervenants dans le domaine des services aux victimes de la Division des programmes communautaires et des services aux victimes. Le stage en milieu de travail permet au participant de démontrer sa compétence en passant de la théorie à la pratique.



Les premiers diplômés du programme de certificat dans le domaine des services aux victimes en compagnie de l'honorable John Les, solliciteur général.





Les intervenants dans le domaine des services aux victimes jouent un rôle essentiel en veillant à ce que les victimes d'actes criminels et de traumatismes reçoivent le soutien dont elles ont besoin pour se rétablir des suites d'un acte criminel et pour poursuivre leur vie. Les professionnels hautement formés et au courant des programmes et des services pour les victimes d'actes criminels, sont indispensables dans l'aide qu'ils apportent aux personnes qui font la transition de victime à survivante et, finalement, les aident à réaliser leur potentiel. La Division est d'avis que le programme démontre le professionnalisme des intervenants dans le domaine des services aux victimes, et qu'il établit les normes que l'on s'efforce d'atteindre. Il offre également de nouvelles occasions de sensibiliser davantage, d'étendre nos partenariats et d'augmenter la capacité de répondre localement aux crimes, à la violence et aux victimes. De plus, la Division a reçu une rétroaction positive de la part des intervenants, ce qui confirme que le programme de formation, qui est maintenant échelonné et axé sur les compétences, a contribué à la professionnalisation du secteur et est une des principales raisons qui motive les intervenants à travailler auprès des victimes.

## PROTOCOLES POUR LES AFFAIRES DE VIOLENCE FAMILIALE

### CANTALK

L'entreprise CanTalk fournit, dans le cadre d'une nouvelle initiative du ministère de la Justice du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO), des services d'interprétation dans plus de 100 langues. Ce service offert par téléphone permet aux personnes de communiquer et d'être servies dans la langue de leur choix.

Est-ce qu'une barrière linguistique vous a déjà empêché de donner ou de recevoir des services d'aide aux victimes? La prestation des services à une population canadienne multilingue constitue un nouvel enjeu au niveau des services d'aide aux victimes.

La prestation des services d'aide aux victimes dans une administration qui compte plusieurs langues officielles n'est qu'un des nombreux défis auxquels font face les services d'aide aux victimes dans les Territoires du Nord-Ouest (T.N.-O.).

Les T.N.-O. sont différents des autres administrations canadiennes puisqu'ils ont onze langues officielles : l'inuktitut, l'inuvialuktun, l'inuinaqtun, le gwich'in, le slavey du Nord, le slavey du Sud, le Tâchô, le chipewyan, le cri, l'anglais et le français.

En 2005, le ministère de la Justice du GTNO a conclu un contrat avec l'entreprise CanTalk pour la prestation de services d'interprétation immédiats à ses clients. L'entreprise CanTalk, située à Winnipeg, au Manitoba, offre des services instantanés d'interprétation, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, dans plus de 100 langues.

Depuis 2006, les employés du ministère de la Justice du GTNO et d'autres intervenants, comme les travailleurs communautaires, qui offrent des services d'aide aux victimes au nom du ministère de la Justice du GTNO, peuvent offrir des services à leurs clients dans la langue de leur choix.

Le seul équipement nécessaire est un téléphone à haut-parleur et une ligne permettant de faire des appels interurbains. Bien entendu, il faut avoir un contrat avec CanTalk. Et le tour est joué!

Si un travailleur des services d'aide aux victimes et un client ont besoin de services d'interprétation, ils peuvent composer un numéro sans frais et donner un numéro d'identification personnel ainsi que le nom de la personne-ressource et la langue pour laquelle ils ont besoin des services d'interprétation. CanTalk établit la communication entre l'interprète et les parties qui demandent ce service et, ensuite, ils peuvent se parler.

Le témoignage qui suit, présenté par une travailleuse des services d'aide aux victimes d'une petite collectivité éloignée du Nord, montre comment les services offerts par CanTalk peuvent permettre à une personne âgée unilingue victime d'un acte criminel de rédiger sa déclaration à présenter devant le tribunal. Ce témoignage montre aussi comment l'expérience de CanTalk vécue par la travailleuse des services d'aide aux victimes lui a permis de se rapprocher de la maison!

*J'ai appelé le service CanTalk au nom d'une victime qui ne parlait pas anglais. La victime voulait faire une déclaration devant le tribunal. Je me suis rendue à sa maison et, à 15 h 30, j'ai appelé CanTalk. La personne qui a répondu m'a dit que l'interprète était en ligne. J'ai dit « Bonjour ». Je pensais que l'interprète serait une personne située à Yellowknife. À ma grande surprise, la personne était dans ma collectivité! Nous avons bien ri!*

*Dans l'ensemble, la victime a été satisfaite des services (offerts par CanTalk).*

Maintenant, dans chacun des six bureaux de services d'aide aux victimes aux T.N.-O., il y a une affiche dans les onze langues officielles des T.N.-O. sur laquelle il est écrit :

- Please ask for translation.
- Une traduction peut être fournie sur demande.
- Numiktitigiyit/Okaktit piinagialgit toghiktaokpata.
- Gwik'it tè' gwidinùhtà'oo yinohtan jì' gàdhan ìidalih.
- Radā æeká æakúts'oedi nídé dúle dene gha lahtayats'oehí/lahtaæets'edétá'e.
- Eníhtá'è k'e etaàtih ts'iwò dè, wets'ekè ha dîle.
- Apiqsurlutin mumiktisiyinih pisukkuvit.
- Tà itwèstamakâwin ispihk nitotamâyinihk.
- Erieh'tá'is k'e dëneba yatí t'a æetálti dúwélé.
- Nahe gha dúle yati k'aets'eti goedahké hénidé.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services offerts par CanTalk, veuillez communiquer avec Megan Holsapple, conseillère en communications, au ministère de la Justice du GTNO, par courriel ([megan\\_holsapple@gov.nt.ca](mailto:megan_holsapple@gov.nt.ca)) ou par téléphone au 1-867-920-3130.

Megan a reçu le prix du premier ministre en 2006 pour la mise en œuvre des services offerts par CanTalk.

## LES ÂINÉS PARLENT DE LA VIOLENCE À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES

*Déceler et dénoncer la violence à l'égard des personnes âgées peut être difficile. À Terre-Neuve-et-Labrador, de nombreuses activités ont été organisées pour donner la parole aux personnes âgées, aux fournisseurs de services aux victimes, aux policiers et à d'autres intervenants. Les leçons tirées de ces activités ont servi à trouver des solutions pour répondre à la violence à l'égard des personnes âgées.*

L'objectif d'un projet rural entrepris à Terre-Neuve-et-Labrador était de planifier et d'offrir trois ateliers régionaux sur les besoins des personnes âgées victimes de violence. Ces ateliers ont fourni des occasions de favoriser l'apprentissage communautaire et l'établissement de partenariats. Dans le cadre du projet, on a réussi à réunir des aînés qui étaient prêts à parler de la violence à l'égard des personnes âgées, des membres de la collectivité et des fournisseurs de services ce qui a permis d'accroître la sensibilisation à ce problème et d'en apprendre davantage à ce sujet. Des réseaux et des partenariats ont été créés afin d'aider à régler ce problème dont, parfois, on ne parle pas.

Avant les ateliers, des consultations ont été tenues au moyen de groupes de discussion et d'entrevues de personnes bien informées sur la question en vue d'élaborer le contenu des ateliers et de susciter l'intérêt dans la collectivité. On a également fait appel aux médias pour promouvoir la nécessité de mieux comprendre le problème et pour signaler le nombre élevé de cas de violence à l'égard des personnes âgées.

Ces consultations menées au début du processus ont aidé à créer des liens avec des personnes-ressources dans les régions et nous ont permis de comprendre les préoccupations régionales. Grâce aux groupes de discussions et aux entrevues de personnes bien informées, nous avons eu une idée d'activités pour les ateliers et de priorités en matière d'apprentissage beaucoup mieux adaptées aux régions. À cet égard, la possibilité de communiquer avec des aînés défenseurs de leurs pairs dans les régions a également été bénéfique.

Les participants aux ateliers ont été surtout des personnes âgées et des représentants d'organisations de personnes âgées, (aînés défenseurs des pairs; groupes destinés aux 50 ans et plus, etc.) mais aussi des représentants des services de santé et des services communautaires régionaux, des services de police, des fournisseurs de services d'aide au foyer ainsi que des avocats et des représentants de clubs philanthropiques. Des participants potentiels ont été proposés au niveau des régions dans le cadre d'un processus de consultation. Les trois régions étaient le secteur de Bay St. George, la péninsule Burin et la péninsule Bonavista.

Les ateliers de Bay St. George et de la péninsule Bonavista ont donné lieu à des échanges intergénérationnels entre les aînés et les étudiants ou les jeunes. La participation de ces derniers est survenue après que les régions aient demandé qu'ils jouent un rôle dans le projet.

Les aînés et les autres personnes présentes ont déterminé au début des ateliers que les gens ne dénoncent pas la violence à l'égard des personnes âgées, car souvent ils ne savent pas ce que c'est, ils ne savent pas où aller chercher de l'aide et ils ont peur. Ces questions et plusieurs autres ont été examinées lors des ateliers. Des sketches simulant l'intervention, comprenant la représentation, la discussion et la pratique, ont été une excellente façon de montrer la réalité du phénomène, de discuter des obstacles à la dénonciation et de suggérer des moyens d'intervenir ou d'aider les victimes et les autres intervenants à dénoncer la violence.

## PROTOCOLES POUR LES AFFAIRES DE VIOLENCE FAMILIALE

L'intérêt global suscité par deux des trois ateliers a dépassé nos attentes. Soixante et une personnes ont participé à l'atelier de la péninsule Burin et 65 à celui du secteur de Bay St. George. Compte tenu de cette réponse massive, les activités médiatiques avant l'atelier ont été limitées au strict minimum. Nous nous attendions, et nous n'avons pas été déçus, à ce que les aînés, les groupes communautaires et les fournisseurs de services échangent une tonne de renseignements et leurs préoccupations au sujet de leurs rôles respectifs en matière d'aide aux victimes de violence.

Dans deux ateliers, les jeunes et les étudiants ont souligné qu'ils avaient « appris plus en un avant-midi qu'en deux jours d'école » et que c'était « une excellente façon d'apprendre ce qu'est la violence à l'égard des personnes âgées ».

La réussite de ce projet a été attribuable dans une large mesure au fait que les participants aux ateliers étaient vraiment très intéressés à contribuer à l'établissement d'un plan régional et provincial visant à accroître la sensibilisation à la violence à l'égard des personnes âgées, à prévenir cette forme de violence et à aider ceux qui en sont victimes. Le feuillet intitulé *Les aînés parlent de la violence à l'égard des personnes âgées* a été produit en tant que moyen facile de communiquer les conclusions du projet à ceux qui y ont participé et aux autres personnes intéressées. Le document servira à informer les lecteurs sur la violence à l'égard des personnes âgées en général et plus particulièrement sur les idées et les efforts mis à contribution à l'échelle locale dans le but de lutter contre la violence à l'égard des personnes âgées dans leur région.

Même si certains des besoins cernés n'étaient pas visés par la portée du projet, notre stratégie provinciale a grandement bénéficié des renseignements recueillis : la multitude de renseignements obtenus sur une période de six mois ont été appliqués au processus entourant l'élaboration d'une stratégie provinciale visant à enrayer la violence à l'égard des personnes âgées à Terre-Neuve-et-Labrador (voir <http://www.seniorsresource.ca/docs/StrategicPlan.pdf>). De plus, les participants continuent à consacrer des efforts permanents à enrayer la violence à l'égard des personnes âgées et à créer un milieu sûr et favorable pour les personnes âgées à Terre-Neuve-et-Labrador.

### **Rosemary Lester**

The Seniors Resource Centre Association of Newfoundland and Labrador

Courriel : [info@seniorsresource.ca](mailto:info@seniorsresource.ca)

Site Web : <http://www.seniorsresource.ca/>