

Matériel supplémentaire

Onglet 12 : Orienter les client(e)s

Il est essentiel de mettre en relation votre clientèle avec les ressources pertinentes lorsque vous constatez de la violence familiale et intervenez à cet égard. Il est important que vous connaissiez les options d'intervention, notamment les mesures de soutien, pour les victimes et les agresseur(se)s. Ainsi, vous pourrez vous concentrer sur votre domaine d'expertise – le droit de la famille – puisque vous saurez que d'autres professionnel(le)s travaillent avec votre client(e) sur d'autres problèmes (p. ex. santé mentale, logement, aide financière).

1. Être prêt

Informez-vous à l'avance sur les mesures de soutien et les ressources en matière de violence familiale qui sont offertes dans votre communauté. Il serait utile d'élaborer une liste des ressources communautaires pour la clientèle et de la tenir à jour. Consultez la liste ci-dessous pour en savoir davantage. Il peut être utile de visiter des endroits comme des maisons d'hébergement, des centres contre l'agression sexuelle et la violence familiale ou des services connexes ou d'y avoir un contact personnel pour mieux comprendre les services qu'ils offrent et pour bien orienter la clientèle. Mettre un client(e) en relation avec une personne que vous connaissez déjà peut grandement faciliter le processus pour lui(elle).

Soyez conscient(e) de la nature genrée des services pour lutter contre la violence familiale au Canada. Par exemple, les centres de ressources pour femmes ou les refuges peuvent offrir des services de soutien aux client(e)s; toutefois, ces organismes fournissent seulement des services aux femmes et à certains membres de la communauté 2SLGBTQ+, ainsi qu'à leurs enfants. Les hommes et les client(e)s 2SLGBTQ+ ont souvent plus de difficultés à trouver des ressources communautaires.

Les deux liens suivants peuvent vous aider à dresser une liste des ressources communautaires locales :

Agence de la santé publique du Canada, « Trouver des services et des ressources de la violence familiale dans votre région », *Arrêtons la violence familiale* (date de modification : 2020-10-22) : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/arretons-violence-familiale/services.html>

Femmes et Égalité des genres Canada, « Ressources provinciales et territoriales sur la violence fondée sur le sexe », *Centre du savoir sur la violence fondée sur le sexe* (date de modification : 2021-05-07) : <https://femmes-egalite-genres.canada.ca/fr/centre-savoir-violence-fondee-sexe/ressources-provinciales-territoriales.html>

Vous voudrez peut-être communiquer avec votre association juridique ou votre clinique d'aide juridique locale pour voir si elles ont déjà une liste de services qu'elles peuvent vous transmettre. Vous voudrez peut-être aussi communiquer avec d'autres conseiller(ère)s juridiques de votre région, car ils ont peut-être déjà répertorié les services auxquels ils recommandent des client(e)s.

Si votre client(e) est une victime

Prenez en compte le contexte de la relation et le type, la gravité et l'incidence de la violence familiale subie, ainsi que les besoins de votre client(e). Par exemple, si votre client(e) a reçu des menaces liées à son statut d'immigrant(e) ou à son parrainage, vous pourriez l'orienter vers un(e) avocat(e) spécialisé(e) en immigration ou lui fournir des renseignements sur les lois et les règlements en matière d'immigration. S'il ou si elle a reçu des menaces de dévoiler leur orientation sexuelle sans son consentement, vous pourriez l'orienter vers des groupes de défense et de soutien 2SLGBTQ+ et leur fournir de l'information sur les crimes haineux. Consultez le [Guide AIDE](#).

Si votre client(e) a été violent(e)

Envisagez les services suivants s'ils s'appliquent à la situation de votre client(e) :

- ▶ Programmes spécialisés d'intervention en matière de violence familiale pour les agresseur(se)s^{viii}, qui permettent aux participant(e)s de changer les attitudes les ayant menés à poser des actes de violence et d'acquérir des compétences pour mieux gérer leurs comportements coercitifs et contrôlants;
- ▶ Programmes spécialisés de formation au rôle de parent pour les personnes qui commettent des actes de violence familiale;
- ▶ Services de consultation appropriés sur le plan culturel;

^{viii} Ces programmes se distinguent des programmes de gestion de la colère, qui ne conviennent généralement pas aux personnes qui commettent des actes de violence de nature coercitive et dominante, car ils n'explorent pas la dynamique de pouvoir et de contrôle dans les relations intimes et n'aident pas les participants à désapprendre ou à changer les attitudes socialisées fondées sur le genre.

- ▶ Programmes de santé mentale et de traitement de la toxicomanie.

2. Aider à orienter la clientèle⁷³

Voici quelques suggestions pour orienter votre clientèle :

- ▶ Offrez d'appeler ou de faire appeler un(e) membre du personnel de votre bureau pour tenter de prendre un rendez-vous pour le(la) client(e) lorsqu'il(elle) est dans votre bureau si cette démarche peut l'aider (p. ex. si le(la) client(e) n'a pas de téléphone ou d'endroit sûr d'où téléphoner). Par exemple, vous pouvez demander ce qui suit à votre client(e) :
 - « *Aimeriez-vous que j'appelle pour vous maintenant et que j'active le haut-parleur pour que nous puissions entendre les options ensemble?* »
- ▶ Si possible, fournissez-lui des renseignements (p. ex. coordonnées, site Web, lieu et nom d'une personne-ressource).
- ▶ Proposez à votre client(e) de se faire accompagner au premier rendez-vous par une personne de confiance comme un(e) ami(e) ou un(e) membre de la famille.
- ▶ Demandez à votre client(e) quelles ont été ses expériences avec les ressources communautaires pour vous aider à déterminer quels services seraient appropriés. Par exemple, les nouveaux(elles) arrivant(e)s provenant de pays déchirés par la guerre peuvent être méfiant(e)s à l'égard de la police et ne pas se sentir à l'aise de l'appeler.
- ▶ Évitez de faire des suppositions au sujet de votre client(e); assurez-vous de lui demander s'il ou si elle serait à l'aise d'être orienté(e) vers des services au sein de sa communauté culturelle. Les communautés culturelles peuvent être petites et unies, et certaines victimes peuvent ne pas vouloir avoir accès à ces services en raison de la honte, de préoccupations en matière de confidentialité ou d'inquiétudes au sujet de leur statut social au sein de leur communauté.
- ▶ Si votre client(e) affirme qu'il lui est difficile de se rendre à un service vers lequel vous l'orientez, faites preuve de créativité pour trouver ensemble des solutions. Voici certains des problèmes dont vous pourriez discuter :
 - l'absence de services de garde pendant l'accès aux services;
 - la découverte par l'ex-partenaire, qui tentera d'empêcher l'accès;
 - l'absence de moyen de transport ou coût de déplacement trop élevé;
 - les répercussions sur l'emploi, notamment la perte d'heures de travail;
 - les coûts des services;
 - la présence de barrières culturelles.

- Plusieurs personnes n'accepteront pas immédiatement de recourir aux services proposés. Le cas échéant, voici certaines phrases à utiliser :
- « Lorsque vous vous sentirez prêt(e), il existe des services pour vous aider. Voici quelques renseignements. Si ce n'est pas sécuritaire de les garder ou de les apporter à la maison, avez-vous un endroit sûr où les conserver? »
 - « Vous pouvez toujours revenir ici pour en discuter davantage. C'est très courant d'avoir besoin de temps pour prendre ces décisions. »
 - « Voici le lien vers un site Web. Si vous choisissez de consulter ce site, rappelez-vous qu'il est plus sûr d'utiliser des appareils dans un endroit différent si vous craignez que votre ex-partenaire vérifie votre activité en ligne à la maison. »

3. Ressources communautaires locales

La liste ci-dessous offre des exemples de ressources susceptibles d'être offertes dans votre collectivité. Au besoin, vous pouvez créer une fiche qui contient les ressources disponibles et la remettre à vos client(e)s.

Il peut être difficile pour les victimes de VPI qui ont subi un traumatisme de parcourir une longue liste de ressources et de coordonnées. Dans ces cas, il peut être plus utile pour vous d'établir le lien avec ou pour votre client(e). Si vous prévoyez remettre la liste à des client(e)s, assurez-vous que les coordonnées sont faciles à consulter, par exemple, en incluant des adresses URL précises qui peuvent être utiles plutôt que seulement la page d'accueil d'un site Web.

Ressources communautaires potentielles	
Services d'urgence <ul style="list-style-type: none"> • 911 (police) • unité de gestion des cas de violence familiale • autres numéros de la police (PPO) • services de protection de l'enfance • services de protection des adultes 	Portails de référence du Centre d'information <ul style="list-style-type: none"> • Sheltersafe.ca • Agence de la santé publique du Canada • Femmes et Égalité des genres Canada • 211
Logements et maisons d'hébergement <ul style="list-style-type: none"> • Armée du Salut • groupes de défense • programmes de logement 	Lignes d'écoute téléphonique <ul style="list-style-type: none"> • lignes d'urgence pour les victimes d'agression sexuelle • lignes de prévention du suicide • centres de crise • lignes d'aide • lignes d'aide aux victimes de violence familiale

Ressources communautaires potentielles

<p>Soutien juridique et défense des droits</p> <ul style="list-style-type: none"> défenseurs et travailleurs de soutien (centres d'information sur le droit de la famille, agent(e)s de soutien dans le contexte du tribunal de la famille) services d'aide aux victimes d'agressions sexuelles (ligne d'écoute téléphonique 24 heures sur 24, programmes pour les victimes d'agressions sexuelles) services d'aide aux victimes (coordonnées locales des services d'aide aux victimes) 	<p>Information et services juridiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Vulgarisation et information juridiques (VIJ; sites web de VIJ, information sur le tribunal de la famille) autres services de soutien en droit de la famille (programmes de supervision parentale (accès, échange pour les visites)) autres professionnel(le)s juridiques (aide juridique, services d'orientation vers des avocat(e)s du barreau, avocat(e)s criminalistes, avocat(e)s spécialisé(e)s en droit de l'immigration)
<p>Services communautaires pour les nouveaux arrivants et les immigrants</p> <ul style="list-style-type: none"> services d'immigration services d'information pour les nouveaux arrivants centres communautaires multiculturels 	<p>Services de soutien aux Autochtones</p> <ul style="list-style-type: none"> centres d'amitié autochtones Pauktuutit Inuit Women of Canada ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être ligne d'écoute de la Indian Residential Schools Survivors Society
<p>Services pour les 2SLGBTQ+</p> <ul style="list-style-type: none"> National Coalition for the Homeless LGBT ligne d'écoute téléphonique pour les jeunes LGBT centres communautaires pour les 2SLGBTQ+ 	<p>Services de santé mentale et hôpitaux</p> <ul style="list-style-type: none"> hôpitaux, médecins de famille équipes d'urgence en santé mentale, psychologues programmes de consultation en matière de violence familiale pour les victimes et les enfants site Web d'Espace mieux-être Canada
<p>Ressources pour les enfants</p> <ul style="list-style-type: none"> services à l'intention des jeunes Jeunesse, J'écoute maisons des jeunes centres d'appui aux enfants et à la jeunesse hôpital pour enfants équipes de lutte contre la violence faite aux enfants 	<p>Services aux familles</p> <ul style="list-style-type: none"> centres de soutien et de ressources pour les familles YMCA programmes de formation au rôle de parent Programme Caring Dads
<p>Services de lutte contre la dépendance</p> <ul style="list-style-type: none"> lignes d'aide pour le traitement des dépendances cliniques de traitement des dépendances programmes de traitement des dépendances site Web d'Espace mieux-être Canada 	<p>Services pour les agresseur(se)s</p> <ul style="list-style-type: none"> programmes spécialisés de lutte contre la violence familiale programmes d'intervention en matière de violence familiale

Ressources communautaires potentielles

Aide financière et emploi

- aide juridique
- assurance-emploi
- programmes de soutien pour les personnes handicapées
- prestation fiscale pour enfants
- planificateur(trice)s financie(ère)s
- conseiller(ère)s en restructuration de la dette

Services d'interprétation

- services d'interprétation ou de traduction en langue ASL
- services d'interprétation en langues étrangères

Autres services de soutien

- transport (transport collectif, Uber, numéros de taxi)
- dépannage alimentaire (banque alimentaire locale, Services d'aide à la famille de l'Armée du Salut)
- animaux (services d'hébergement pour animaux)

Ressources en ligne pour la planification de la sécurité

- site Web de l'Agence de la santé publique du Canada : Comment assurer votre sécurité si vous êtes victime de violence
- myplanapp.ca/fr

Voir également [**l'Onolet 10 : Planification de la sécurité.**](#)