



## STRATÉGIE D'AMÉLIORATION DE LA RÉPONSE DES FORCES DE L'ORDRE AUX VICTIMES (ELERV), 2E ÉDITION

Les victimes sont mieux servies lorsque les organismes d'application de la loi ont de solides partenariats internes et travaillent en étroite collaboration avec des organisations communautaires externes. Les partenariats permettent aux agences de maximiser les services aux victimes. Cela peut être fait en établissant des pratiques d'intervention internes coordonnées et en orientant les victimes vers des organisations communautaires offrant un soutien et des services à long terme.

### DES PARTENARIATS EFFICACES

- ▶ **Comprendre le travail de l'autre**—Discutez des rôles de chacun dans le service aux victimes, de ce que chaque partenaire peut ou ne peut pas faire, et des réussites et des défis pour répondre aux besoins des victimes.
- ▶ **Définir et répondre aux attentes**—Identifiez ce que chacun espère gagner du partenariat et établissez des indicateurs de réussite.
- ▶ **Communiquer clairement et régulièrement**—Maintenez des lignes ouvertes de communication bidirectionnelle, en personne et par téléphone ou par courriel.
- ▶ **Partager l'information**—Établissez des paramètres clairs concernant la confidentialité et l'accès à l'information.
- ▶ **S'engager dans une formation et un réseautage conjoints**—Formez ensemble pour soutenir l'éducation continue et la résolution de problèmes en groupe. Partagez des idées et des ressources.
- ▶ **Avoir des efforts réciproques**—L'engagement et la contribution doivent être équilibrés et soutenir un objectif commun.
- ▶ **Formaliser les partenariats**—Élaborez des politiques, des protocoles et des accords entre institutions (par exemple, les protocoles d'entente).

### INTERNE

Inclure le personnel assermenté et professionnel de tous les grades et de toutes les disciplines. Les exemples comprennent

- ▶ Les dirigeants de l'agence
- ▶ Le personnel de commandement et gestion de niveau intermédiaire
- ▶ Les superviseurs de première ligne
- ▶ Les formateurs (par exemple, académie, en service, intégration)
- ▶ Les agents de formation sur le terrain
- ▶ Les premiers intervenants (p. ex. agents, enquêteurs)
- ▶ Le personnel des services aux victimes employé par un organisme
- ▶ Le personnel de communication
- ▶ Les enquêteurs de scène de crime
- ▶ Les chargés d'information/spécialistes
- ▶ Le personnel des dossiers/systèmes d'information
- ▶ Les planificateurs et analystes
- ▶ D'autres professionnels (par exemple, le personnel de la réception, les assistants administratifs)

### EXTERNE

Mobiliser les partenaires communautaires pour aider à répondre aux besoins à court et à long terme des victimes. Les exemples comprennent

- ▶ Les victimes d'actes criminels, les survivants, les témoins et les co-victimes
- ▶ Les membres de la communauté
- ▶ Les organismes communautaires de services aux victimes
- ▶ Les organisations de défense des intérêts des victimes
- ▶ Les agences de justice pénale
- ▶ Les agences de services à la personne et de soins de santé
- ▶ Les services de protection pour enfants/adultes
- ▶ Les systèmes scolaires, collèges et universités
- ▶ Les partenaires de recherche
- ▶ Les autorités élues
- ▶ Les entreprises
- ▶ Les communautés religieuses
- ▶ Les médias

*Pour des informations complètes sur la stratégie ELERV, y compris des outils, des modèles et des ressources supplémentaires, veuillez visiter [www.responsetovictims.org](http://www.responsetovictims.org).*