

---

Departement U.S. de la justice  
Bureau des programmes de la justice  
*Bureau des victimes d'actes criminels*

Bureau des victimes d'actes criminels

# **Première intervention**

**pour les  
victimes  
d'actes  
criminels**

**2001**



Office for Victims of Crime  
**OVC**  
*Advocating for the Fair  
Treatment of Crime Victims*

**Département U.S. de la justice**  
**Bureau des programmes de la justice**  
810 Seventh Street NW.  
Washington, DC 20531

**John Ashcroft**  
Procureur général

**Deborah J. Daniels**  
Assistante du procureur général

**John W. Gillis**  
Directeur du Bureau des victimes d'actes criminels

---

**Page d'accueil World Wide Web du Bureau des programmes de la justice:**  
[www.ojp.usdoj.gov](http://www.ojp.usdoj.gov)

---

**Page d'accueil World Wide Web du Bureau des victimes d'actes criminels:**  
[www.ojp.usdoj.gov/ovc](http://www.ojp.usdoj.gov/ovc)

---

Pour obtenir des renseignements sur les subventions et le financement, veuillez contacter le **Centre de réponse du Département U.S. de la justice** au 1-800-421-6770

**Centre de ressources de l'OVC**  
1-800-627-6872  
(Téléimprimeur 1-877-712-9279)

**Page d'accueil du Centre de ressources de l'OVC:**  
[www.ncjrs.org](http://www.ncjrs.org)

NCJ 189631

Ce manuel a été préparé par l'Association nationale des shérifs, sous l'égide de la subvention numéro 97-VF-GX-0002 accordée par le Bureau des victimes d'actes criminels, Bureau des programmes de la justice, Département U.S. de la justice. Les opinions, observations et conclusions exprimées dans ce document sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement la position officielle ou les normes du Département U.S. de la justice.

Le Bureau des victimes d'actes criminels est un composant du Bureau des programmes de la justice, qui comprend également le Bureau d'assistance de justice, le Bureau des statistiques de justice, l'Institut national de la justice et le Bureau des tribunaux pour la jeunesse et la prévention de la délinquance.

Cette publication est présentée uniquement comme une source de renseignements et n'est pas censée servir de conseil ou d'assistance juridique. Bien qu'un effort professionnel ait été fait pour assurer l'exactitude du contenu, aucune garantie n'est exprimée ou impliquée.

---

# **Première intervention pour les victimes d'actes criminels**

Manuel pour les officiers chargés de l'application de la loi:  
comment approcher et aider

Les victimes âgées  
Les victimes d'agression sexuelle  
Les enfants victimes  
Les victimes de violence familiale  
Les victimes d'accidents de voiture liés à l'alcool  
Les survivants des homicides



Office for Victims of Crime  
**OVC**  
Advocating for the Fair  
Treatment of Crime Victims

Mis à jour - décembre 2001

NCJ 189631

---

## Message du directeur

Le but de ce manuel est d'aider les agents de la loi à mieux comprendre et satisfaire les besoins des victimes d'actes criminels, surtout pendant la première intervention. Notamment, ce manuel traite des questions qui surviennent lors du premier contact entre les agents et les victimes. La façon dont le système de la justice répond aux victimes dès le début détermine largement la manière dont les victimes réagissent au choc immédiat et comment ils se rétablissent après le crime. En outre, la première intervention peut fortement influencer la participation des victimes à l'enquête et à la poursuite judiciaire. Finalement, les victimes qui ont eu une expérience positive avec le système de la justice sont plus susceptibles de signaler des crimes dans le futur. Ainsi, la première réponse des agents aux victimes peut augmenter l'efficacité de tout le système de l'application de la loi en général.

Les circonstances du crime et de la scène du crime déterminent quand et comment les officiers de première intervention peuvent répondre aux victimes et à leurs besoins. Tous les actes criminels et toutes les scènes de crime étant différents, ils exigent que les officiers établissent des priorités dans l'accomplissement de leurs tâches. Par exemple, si le crime est en cours ou si le rassemblement des preuves ou l'enquête sur le crime sont extrêmement urgents, les premiers répondants peuvent ne pas être capables de porter leur attention immédiate sur les victimes. Une fois les tâches les plus urgentes remplies, les officiers concentreront leur attention sur les victimes et leurs besoins. La manière dont les officiers interviennent, expliquent leurs devoirs prescrits par la loi et travaillent avec les victimes est d'une importance majeure.

Un manuel de ce genre ne peut pas traiter de tous les facteurs qui président aux rencontres entre les officiers et les victimes d'actes criminels. Ce manuel ne couvre pas les facteurs suivants: les différents types de victimisation criminelle et les différentes caractéristiques des victimes, telles que l'origine culturelle, le niveau d'intelligence, la situation financière et la perception de l'application de la loi. Les cours de formation supplémentaires offerts par les académies de police et dans les classes de formation permanente peuvent fournir aux premiers répondants plus de renseignements sur les problèmes et les besoins des victimes et sur leur influence lors de la première rencontre entre l'agent et la victime.

---

Ce manuel offre aux agents de police des consignes générales à observer avec six catégories générales des victimes d'actes criminels: victimes âgées, victimes d'agression sexuelle, enfants victimes, victimes de la violence familiale, victimes d'accidents de voiture liés à l'alcool et survivants d'homicides. Ce manuel est idéal pour rafraîchir les connaissances des agents sur le travail avec les victimes, préciser leur perspective, conscience et sensibilité envers les victimes; il serait très utile pour rééduquer les officiers en service, aux appels et dans les programmes de recertification. À la fin du manuel, il y a une liste de ressources nationales pour les victimes qui comprend des numéros des lignes d'assistance téléphonique et d'autres numéros sans frais qui permettent aux agents d'aider les victimes à trouver les ressources dont elles ont besoin pour s'adapter et se rétablir après le crime. Il serait utile de donner un exemplaire de ce manuel aux coordinateurs des agences; cela aiderait les victimes d'actes criminels alors qu'ils téléphonent à la police; ces numéros de téléphone et ces renseignements seraient une ressource précieuse que les agents de l'application de la loi pourraient partager avec les victimes. Finalement, si une agence de l'application de la loi n'a pas de directives ou de normes écrites sur le traitement approprié des victimes, ce manuel pourrait lui servir de modèle de travail pour élaborer des normes de traitement des victimes.

Le but de ce manuel est de rappeler que chaque victime mérite d'être traitée avec politesse, respect et justice. Quand les victimes et les agents de la loi travaillent ensemble et s'entraident, cela rend plus efficace tout le système de la justice pénale.

*John W. Gillis*

Directeur

Bureau des victimes d'actes criminels

---

## **Remerciements**

Le Bureau des victimes d'actes criminels (OVC) voudrait remercier l'Association nationale des shérifs (NSA) et l'auteur de ce manuel, Timothy O. Woods, J.D., M.A., chef de recherche et développement de la NSA. L'OVC remercie spécialement Candace Matthews, professeur adjoint de l'Université de George Washington, pour son support éditorial lors de la publication de ce document.

---

## Table des matières

I. Consignes générales – comment approcher les victimes d’actes criminels... ..1	
II. Victimes âgées..... .6	
III. Victimes d’agression sexuelle..... .9	
IV. Enfants victimes.....12	
V. Victimes de violence familiale.....15	
VI. Victimes d’accidents de voiture liés à l’alcool..... .17	
VII. Survivants des victimes d'homicides..... .21	
VIII. Ressources nationales pour les victimes .....24	
IX. Répertoire des services pour les victimes .....26	

---

## **I. Consignes générales – comment aborder les victimes d’actes criminels**

### **Renseignements généraux**

La façon dont les victimes d’actes criminels se comportent dépend largement de leurs expériences immédiates après le crime. En tant qu’agent de police, vous êtes généralement la première personne officielle qui aborde les victimes. Donc, vous avez le rôle unique, qui est d’aider des victimes à s’adapter au choc immédiat du crime et de les aider à rétablir leur sens de sécurité et à reprendre contrôle de leur vie.

Les circonstances du crime et de la scène de crime déterminent quand et comment les premiers répondants peuvent aider les victimes et répondre à leurs besoins. Cette publication reconnaît que tous les crimes et les scènes de crime sont différents, et exige que les officiers établissent des priorités dans l’accomplissement de leurs tâches selon chaque situation. Généralement, les officiers doivent s’occuper de plusieurs tâches à la fois, comme l’évaluation du besoin de soins médicaux, la détermination des faits et des circonstances, le conseil aux autres agents, la collecte et la distribution des renseignements sur les suspects. Il faut se souvenir que l’appréhension du suspect est le devoir fondamental du système d’application de la loi et que l’accomplissement de cette tâche aide non seulement les victimes actuelles du suspect, mais aussi les victimes potentielles. Quelquefois, les premiers répondants doivent différer leur assistance aux victimes si la situation l’exige. Par exemple, si le crime est en cours, ou si la collection des preuves ou l’enquête sur le crime sont extrêmement urgentes, les premiers répondants peuvent ne pas être en mesure de concentrer leur attention immédiate sur les victimes. Cependant, une fois les tâches les plus urgentes remplies, les agents concentreront leur attention sur les victimes et leurs besoins. A cette étape, la façon dont les agents s’adressent aux besoins des victimes, leur expliquent leurs devoirs en vue de l’application de la loi, et leur travail auprès des victimes, est d’une importance cruciale.

En abordant les victimes de façon appropriée, les officiers gagneront leur confiance et coopération. De cette manière, les victimes seront plus disposées à fournir des renseignements détaillés au sujet du crime aux agents, et ensuite aux enquêteurs et aux procureurs, ce qui, à son tour, permettra de condamner plus de criminels. Souvenez-vous que vous êtes là pour la victime, et non vice versa.



---

Vous pouvez aider les victimes si vous comprenez les trois besoins principaux qu'elles éprouvent après avoir subi un crime: le besoin de se sentir en sécurité, le besoin d'exprimer leurs émotions, et le besoin de savoir ce qui va se passer après. Ce manuel explique comment on peut satisfaire ces besoins.

## **Conseils pratiques pour satisfaire les trois besoins principaux des victimes**

### *Le besoin de se sentir en sécurité*

A cause du choc causé par le crime, les gens se sentent souvent impuissants, vulnérables et terrifiés. En tant qu'agent de première intervention, vous pouvez répondre au besoin des victimes de se sentir en sécurité en suivant les consignes ci-dessous:

- Présentez-vous aux victimes par votre nom et titre. Expliquez brièvement votre rôle et votre objectif.
- Assurez les victimes de leur sécurité et de votre attention, surveillant attentivement vos paroles, votre position, vos manières et le ton de votre voix. Dites aux victimes: «vous n'avez plus rien à craindre», «je suis avec vous», etc. Utilisez le langage corporel pour montrer votre attention: hochez la tête, regardez la victime dans les yeux de façon naturelle, mettez-vous au niveau de la victime (par exemple, ne restez pas debout en dominant une personne assise), maintenez une position de disponibilité au lieu de croiser les bras; parlez d'une voix calme et compatissante.
- Demandez aux victimes de vous raconter en quelques phrases ce qui s'est passé. Demandez si elles sont blessées. Occupez-vous de leurs besoins médicaux avant tout.
- Offrez de contacter un membre de la famille, un ami ou un conseiller de crise pour les victimes.
- Assurez la confidentialité de votre entrevue. Fixez-la dans un endroit où les victimes se sentiront en sécurité.
- Posez des questions simples qui permettent aux victimes de prendre des décisions et de se sentir plus à l'aise. Par exemple: «Voulez-vous boire quelque chose?»; «Puis-je entrer et vous parler?», et «Comment voulez-vous que je m'adresse à vous?»
- Assurez les victimes du caractère confidentiel de leurs commentaires, si possible.
- Demandez aux victimes si elles ont des inquiétudes ou des besoins particuliers.

- 
- Laissez aux victimes un «filet de sécurité» avant de les laisser. Faites des appels téléphoniques et assurez un appui personnel ou professionnel pour les victimes. Donnez aux victimes une brochure qui contient les ressources disponibles d'assistance ou d'information. Cette brochure doit expliquer comment on peut contacter les centres locaux d'intervention en cas de crise, des groupes de soutien, le bureau du procureur et le bureau d'assistance aux victimes et témoins, le bureau de l'état pour le dédommagement et l'assistance aux victimes, et d'autres services nationaux, y compris des lignes gratuites d'assistance téléphonique.
  - Donnez aux victimes votre nom et vos coordonnées par écrit. Encouragez-les à vous contacter si elles ont des questions ou si vous pouvez leur être utile de quelque façon que ce soit.

### *Le besoin d'exprimer les émotions*

Les victimes ont besoin de laisser épancher leurs émotions et de raconter leur histoire après le choc causé par le crime. Elles ont besoin de faire comprendre leurs sentiments et de se faire entendre par un auditeur impartial. Outre la peur, ils peuvent avoir des sentiments de reproche envers soi-même, de colère, de honte, de tristesse ou de négation. Leur réaction la plus commune est: «Je ne peux pas croire que cela m'est arrivé». La détresse émotionnelle peut parfois prendre des formes apparemment particulières, comme le rire. Quelquefois, les victimes éprouvent la rage face à une menace soudaine, imprévisible et incontrôlable à leur sécurité ou à leur vie. Cette rage peut parfois être dirigée contre les gens qui essaient de les aider, ou même contre les agents de police pour ne pas être arrivés sur le lieu du crime plus tôt. Vous pouvez répondre au besoin des victimes d'exprimer leurs émotions en suivant les consignes ci-dessous:

- Evitez d'interrompre l'expression des émotions par les victimes.
- Observez le langage corporel des victimes, par exemple, leur position, les expressions du visage, le ton de la voix, les gestes, les regards et apparence générale. Ces indices peuvent vous aider à comprendre et à réagir à ce qu'ils sentent aussi bien qu'à ce qu'ils disent.
- Assurez les victimes que leurs réactions émotives au crime ne sont pas inhabituelles. Exprimez votre sympathie envers les victimes en disant: «Vous avez éprouvé quelque chose de très effrayant. Je suis désolé»; «Ce que vous éprouvez est tout à fait normal», «C'était un crime terrible. Je suis désolé que cela vous soit arrivé».
- Contrez les reproches des victimes envers elles-mêmes en disant: «Vous n'avez rien fait de mal. Ce n'était pas de votre faute».

- 
- Parlez aux victimes comme à des êtres humains – ne vous contentez pas de dresser juste un procès-verbal. Asseyez-vous, ôtez votre chapeau, mettez votre bloc-notes de côté pour un moment. Demandez aux victimes comment elles se sentent et écoutez.
  - Dites aux victimes: «Je veux entendre toute l'histoire, tout ce que vous pouvez vous rappeler, même les détails que vous ne croyez pas être importants».
  - Posez des questions flexibles. Evitez les questions auxquelles on peut répondre seulement par un «oui» ou par un «non». Posez des questions comme «Pouvez-vous me raconter ce qui s'est passé?» ou «Y a-t-il encore quelque chose que vous pouvez me dire?»
  - Montrez que vous écoutez les victimes attentivement, par l'expression de votre visage, le langage corporel, et des commentaires comme «Ne vous dépêchez pas; j'écoute» ou «Nous pouvons faire une pause si vous voulez. Je ne suis pas pressé».
  - Evitez d'interrompre les victimes pendant qu'elles racontent leur histoire.
  - Répétez ou reformulez ce que vous croyez avoir entendu. Par exemple: «Voyons si je vous comprends correctement. Avez-vous dit...?», «Donc, si je comprends bien...», ou «Voulez-vous dire que...?»

### ***Le besoin de savoir ce qui se passera après le crime***

Les victimes ont souvent des inquiétudes au sujet de leur rôle dans l'enquête sur le crime et dans la poursuite judiciaire. Ils peuvent aussi s'inquiéter de l'attention de la presse, des frais du traitement médical ou du dédommagement matériel. Vous pouvez les débarrasser de plusieurs de ces inquiétudes en leur expliquant à quoi il faut s'attendre après le crime. Cela les aidera aussi à se préparer aux événements stressants qui les attendent et aux changements dans leur vie. Vous pouvez répondre au besoin des victimes de savoir ce qui se passe après le crime en suivant ces instructions:

- Expliquez en bref les procédures de l'application de la loi, comme la rédaction de votre rapport, l'enquête sur le crime, l'arrestation et la mise en jugement du suspect.
- Parlez aux victimes au sujet des entrevues subséquentes exigées par la loi ou d'autres genres d'entrevues auxquelles elles peuvent s'attendre.

- 
- Parlez du caractère général des examens judiciaires médicaux que la victime devra passer, et de l'importance de ces examens pour l'application de la loi.
  - Expliquez quels renseignements spécifiques du rapport du crime seront disponibles aux médias. Évaluez la possibilité de la publication de ces renseignements par les médias.
  - Assurez les victimes que les défaillances de concentration, les trous de mémoire, la dépression et les maladies sont des réactions habituelles chez les victimes d'actes criminels. Encouragez-les à rétablir leurs routines normales pour accélérer leur récupération autant que possible.
  - Donnez aux victimes une brochure qui contient les ressources disponibles d'assistance ou d'information. Cette brochure doit contenir l'information nécessaire pour contacter les centres locaux d'intervention en cas de crise, des groupes de support, le bureau du procureur et le bureau d'assistance aux victimes et témoins, le bureau de l'état pour le dédommagement et l'assistance aux victimes, et d'autres services nationaux, y compris des lignes sans frais d'assistance téléphonique.
  - Demandez aux victimes si elles ont des questions. Encouragez les victimes à vous contacter si vous pouvez leur être utile.

---

## **II. Victimes âgées**

### **Renseignements généraux**

Quand les gens âgés deviennent victimes du crime, ils éprouvent généralement plus de peine physique, morale et financière que les victimes des autres catégories d'âge. Les victimes âgées ont deux fois plus de chances de recevoir des blessures physiques sérieuses et d'être hospitalisées par rapport aux autres catégories d'âge. En outre, le processus physiologique de vieillissement réduit la capacité de se rétablir après les blessures physiques et morales. C'est pourquoi les victimes âgées peuvent ne jamais se rétablir complètement du choc causé par le crime. En plus, la souffrance des victimes âgées est souvent aggravée par leurs difficultés pécuniaires. Comme beaucoup de personnes âgées ont un revenu bas ou fixe, elles ne peuvent souvent pas se permettre les services et les produits professionnels qui pourraient les aider après le crime.

Il est facile de comprendre pourquoi les personnes âgées ont peur du crime plus que les autres. En effet, les personnes âgées ont beaucoup plus de soucis et de craintes quand elles deviennent victimes. Premièrement, elles peuvent douter de leur capacité de satisfaire aux exigences des organismes d'application de la loi et s'inquiéter de leur incompétence aux yeux des agents. Elles peuvent s'inquiéter qu'un membre de leur famille, en apprenant qu'elles sont devenues victimes, pensera également qu'elles sont incompétentes. Ensuite, elles peuvent craindre la vengeance de la part du criminel pour avoir signalé le crime. Finalement, les personnes âgées peuvent éprouver des sensations de culpabilité pour s'être laissées abuser. Selon votre approche en tant que premier répondant, vous pouvez beaucoup faire pour rétablir la confiance et maintenir la dignité des victimes âgées avec lesquelles vous travaillez.

### **Conseils pratiques: comment travailler avec les victimes âgées**

- Essayez de voir si la victime est fatiguée ou qu'elle ne se sent pas bien.
- Permettez aux victimes de mettre de l'ordre dans leurs idées avant votre entrevue.

- 
- Demandez aux victimes si elles vous comprennent facilement. N'oubliez pas qu'elles peuvent avoir l'ouïe ou la vue affaiblie, mais ne supposez pas que c'est toujours le cas. Demandez aux victimes si elles portent d'habitude des lunettes ou un appareil acoustique.
  - Demandez aux victimes si elles veulent contacter quelqu'un de la famille ou un ami.
  - Faites attention aux signes de violence familiale ou de négligence, puisque les études indiquent que 10 pour cent des personnes âgées sont abusées par les membres de leur familles.
  - Laissez aux victimes le temps d'entendre et de comprendre ce que vous dites pendant l'entrevue.
  - Posez les questions une à la fois et attendez la réponse avant de passer à la prochaine question. Évitez d'interrompre les victimes.
  - Répétez les mots et les phrases clés. Posez des questions flexibles pour vous assurer qu'on vous comprend.
  - Évitez de faire pression inutilement. Soyez patient. Prenez des pauses fréquentes pendant l'entrevue.
  - Protégez la dignité des victimes en leur permettant de participer à toutes les discussions déterminantes qui ont lieu en leur présence.
  - Pour les victimes qui ont l'ouïe affaiblie, choisissez un lieu tranquille, sans bruit de fond, et:
    - Mettez-vous en face de la victime pour que vos yeux et votre bouche soient clairement visibles.
    - Tenez-vous debout ou assis pas plus loin qu'à deux mètres et pas plus près qu'à un mètre de la victime.
    - Commencez à parler seulement après avoir attiré l'attention de la victime et après avoir établi un contact par les yeux.
    - Ne parlez jamais à l'oreille de la victime.
    - Parlez clairement, distinctement, et un peu plus lentement que d'habitude. Gardez vos questions et instructions courtes et simples. N'exagérez pas l'articulation de vos paroles.
    - Si nécessaire, parlez un peu plus fort que d'habitude, mais évitez de crier. Les appareils acoustiques transmettent les sons forts moins bien que les sons ordinaires.
    - Soyez prêts à répéter vos questions et vos instructions plus d'une fois. Utilisez des mots différents pour répéter vos questions et directives.

- 
- Faites plus de lumière si les victimes doivent lire. Assurez-vous que les caractères imprimés sont assez grands et assez gras pour que les victimes puissent les discerner.
  - Donnez aux victimes un résumé écrit des informations les plus importantes que vous venez de leur dire, pour qu'elles puissent s'y référer plus tard.
  - Souvenez-vous que la mémoire des victimes âgées peut fonctionner plus lentement. Ne les forcez pas à se rappeler des événements ou des détails; demandez-leur plutôt de vous contacter s'ils se rappellent de quelque chose plus tard.
  - Dans tous vos commentaires et vos rapports avec les victimes âgées, leurs familles et les autres participants au procédé judiciaire, concentrez-vous sur l'objectif de rétablir la confiance et à maintenir la dignité des victimes âgées avec qui vous travaillez.

---

### **III. Victimes d'agression sexuelle**

#### **Renseignements généraux**

L'agression sexuelle est l'un des types les plus traumatisants de victimisation criminelle. Alors que la plupart des victimes d'actes criminels trouvent difficile de parler de leur victimisation, les victimes d'agressions sexuelles le trouvent particulièrement douloureux. Une raison évidente est la difficulté que beaucoup de gens éprouvent à parler du sexe. Cependant, il y a une autre raison, encore plus importante: c'est que beaucoup de victimes d'agression sexuelle sont fortement traumatisées non seulement par l'humiliation du viol physique proprement dit, mais aussi par la peur d'être grièvement blessées ou assassinées.

Les trois fonctions fondamentales du système d'application de la loi dans les cas de l'agression sexuelle sont: (1) de protéger, d'interviewer et de porter de l'aide à la victime; (2) d'enquêter sur le crime et d'arrêter le malfaiteur; et (3) de réunir et de conserver des preuves de l'agression qui aideront la poursuite judiciaire de l'assaillant.

Dans l'enquête et la poursuite de la plupart des cas de l'agression sexuelle, le rôle de la victime est beaucoup plus important que dans d'autres genres de crimes, puisque la victime est généralement le seul témoin du crime. Malheureusement, les victimes d'agression sexuelle sont parfois peu disposées à coopérer avec les agents de la loi parce qu'elles craignent que le malfaiteur revienne pour se venger.

Seulement les personnes qui ont elles-mêmes souffert le choc d'une agression sexuelle peuvent comprendre la profondeur et la complexité des sentiments éprouvés par les victimes d'agression sexuelle. Mais même malgré cela, votre approche aux victimes d'agression sexuelle en tant que premier répondant peut largement déterminer si les victimes prendront le chemin de la récupération ou si elles souffriront de traumatisme et d'angoisse pendant des années.

#### **Conseils pratiques: comment traiter les victimes d'agression sexuelle**

- Soyez prêts à toute sorte de réactions émotives de la part des victimes. Accordez aux victimes votre soutien inconditionnel et laissez-les exprimer toutes leurs émotions – pleurer, se mettre en colère, crier, etc.
- Evitez d'interpréter le calme ou le sang-froid de la victime comme la preuve que l'agression sexuelle n'a pas eu lieu. La victime peut être en état de choc. (Note: le taux de fausses accusations d'agression sexuelle est estimé à 2 pour cent seulement, ce qui est pareil au taux de fausses accusations d'autres crimes violents).



- 
- Parlez tranquillement. Les démonstrations de votre indignation face au crime peut traumatiser davantage les victimes.
  - Proposez aux victimes de contacter un membre de la famille ou un ami.
  - Proposez aux victimes de contacter un conseiller de crise d'agression sexuelle. Demandez aux victimes si elles préféreraient un conseiller ou une conseillère. En outre, demandez aux victimes si elles préféreraient parler avec vous ou avec un agent de sexe opposé.
  - Faites attention de ne pas paraître surprotecteur ou trop condescendant.
  - Souvenez-vous qu'il est normal pour les victimes de vouloir oublier ou d'oublier réellement les détails du crime qu'elles ont du mal à accepter.
  - Recommandez aux victimes de recevoir des soins médicaux, surtout pour s'assurer de l'absence de blessures internes. En outre, un examen médical peut fournir des preuves nécessaires pour l'arrestation et la poursuite judiciaire de l'assaillant. Cependant, n'oubliez pas que les victimes peuvent se sentir humiliées et embarrassées par le fait que leurs corps déjà exposé pendant l'agression sexuelle devrait encore être exposé pendant l'examen médical. Expliquez comment se passera l'examen et pourquoi ces procédures sont importantes.
  - Prévenez l'hôpital de la visite des victimes/patients et demandez une salle d'attente privée. Escortez les victimes à l'hôpital. Si un conseiller d'urgence n'est pas disponible, attendez à l'hôpital jusqu'à la fin de la visite et ramenez les victimes chez elles.
  - Soyez attentifs aux inquiétudes des victimes, qu'elles soient du genre personnel, interpersonnel ou confidentiel. Elles peuvent avoir plusieurs inquiétudes, y compris la possibilité de tomber enceintes ou d'attraper des maladies sexuellement transmissibles, comme le SIDA; la réaction de leur époux, compagnon, ou parents; la crainte que la presse peut révéler leur humiliation au public; et la réaction ou la critique des voisins et collègues s'ils apprennent ce qui s'est passé.

- 
- Interviewez les victimes avec un maximum de sensibilité. Minimisez le nombre des temps que les victimes doivent raconter des détails du crime à des inconnus. Si possible, un seul agent de la loi devrait être assigné à l'entrevue initiale et à l'enquête subséquente.
  - Proposez de répondre à toutes les questions supplémentaires que les victimes peuvent avoir et de fournir toute assistance supplémentaire dont elles peuvent avoir besoin.
  - Recommandez aux victimes d'obtenir un conseil. Expliquez que vous recommandez cela parce que vous connaissez d'autres victimes à qui ce genre de conseil a été bien utile dans le passé. Expliquez qu'elles peuvent éprouver des symptômes de stress post-traumatique dans les mois qui suivent. Identifiez les services appropriés et aiguillez les victimes à ces services.

---

## **IV. Enfants victimes**

### **Renseignements généraux**

Le taux de victimisation des enfants âgés de 12 à 19 ans est plus haut que celui de toutes les autres catégories d'âge. (Note: les statistiques de victimisation criminelle des enfants de moins de 12 ans ne sont pas rassemblées). En outre, selon l'Association médicale américaine, près de 1100 enfants meurent chaque année à cause d'abus et de négligence, et près de 140000 sont blessés. Les données du Rapport standard sur le crime indiquent que presque 2000 enfants avant l'âge de 18 ans ont été assassinés en 1996. Finalement, le meurtre et l'homicide involontaire (sauf les cas de négligence) sont les causes du décès de 17 pour cent d'enfants victimes de moins de 19 ans.

Quand les enfants deviennent victimes, leur adaptation physiologique et psychologique normale à la vie est interrompue. En outre, ils doivent faire face au choc de leur victimisation encore et encore, à chaque étape suivante de leur vie après le crime.

Les enfants victimes éprouvent non seulement un choc physique et émotif à cause de leur victimisation. Quand le crime est signalé, les enfants sont forcés à entrer le monde «adulte» stressant du système de la justice pénale. Les adultes – peut-être les mêmes adultes qui ont été incapables d'assurer leur protection initialement – doivent rendre aux enfants la certitude qu'il existe encore des endroits sans danger où ils peuvent aller et des personnes gentilles vers lesquelles ils peuvent se tourner. En tant qu'agent de la loi, vous pouvez jouer un rôle essentiel dans ce processus et réduire la possibilité du traumatisme chronique chez les enfants victimes.

### **Conseils pratiques: comment traiter les enfants victimes**

- Choisissez un endroit tranquille et confortable pour interviewer les enfants victimes, comme un centre de protection d'enfants. Si ce genre d'endroit n'est pas disponible, choisissez un autre endroit aussi confortable que possible. Prenez votre temps pour établir la confiance et créer une ambiance amicale.
  - Les enfants d'âge préscolaire (de 2 à 6 ans) sont très confortables chez eux – à condition qu'ils ne sont pas maltraités chez eux – ou dans un endroit très familier. Un parent ou un autre adulte en qui l'enfant a confiance devrait être présent.

- 
- Pour les enfants d'âge d'école primaire (de 6 à 10 ans), la présence d'un parent n'est pas généralement recommandée, parce que les enfants de cet âge sont parfois peu disposés à révéler les renseignements à cause desquels, à leur avis, ils (ou leurs parents) pourraient avoir des ennuis. Cependant, un parent ou un autre adulte en qui l'enfant a confiance devrait se trouver à proximité, par exemple, dans la pièce voisine.
  - Les préadolescents (filles de 10 à 12 ans et garçons de 12 à 14 ans) sont influencés par leurs pairs et évitent souvent l'attention des parents. Pour cette raison, ils peuvent être plus à l'aise en présence d'un ami ou des parents d'un ami.
  - Comme les adolescents (généralement de 13 à 17 ans) peuvent craindre de trahir leurs pairs, il peut être nécessaire de les interviewer dans un endroit tranquille et en l'absence de leurs pairs.
- Souvenez-vous que les enfants ont tendance à régresser émotionnellement pendant les périodes de stress, agissant plus jeune que leur âge. Par exemple, les enfants de 8 ans peuvent sucer leur pouce.
  - Utilisez un langage approprié pour l'âge de la victime. Souvenez-vous de votre propre enfance et essayez de penser comme la victime. Evitez le «langage de bébé».
  - Comme les petits enfants croient souvent qu'ils peuvent être reprochés pour des problèmes, assurez les enfants de l'âge préscolaire et les enfants d'âge d'école primaire qu'ils n'ont rien fait de mal et qu'ils n'ont pas d'«ennuis».
  - Employez toujours la même terminologie et répétez souvent les renseignements importants.
  - Posez des questions flexibles pour vous assurer que les victimes vous comprennent.
  - Soyez prudents en discutant des matières sexuelles avec les préadolescents et les adolescents, puisque leur embarras et leur vocabulaire limité peuvent rendre la conversation difficile. En même temps, ne supposez pas que les victimes, y compris les enfants d'âge d'école primaire, sont aussi bien informés sur les questions du sexe que leur vocabulaire ou leur sophistication apparente peut laisser croire.

- 
- Gardez une attitude impartiale et identifiez-vous avec les victimes. Comme les enfants d'âge d'école primaire sont très sensibles aux compliments, faites-leur souvent des compliments sur leur comportement et remerciez-les de leur aide.
  - Souvenez-vous que les enfants ont une période de concentration moins prolongée. Faites attention aux signes de fatigue, d'agitation ou d'irritation. En interviewant les enfants d'âge préscolaire, considérez plusieurs entrevues courtes plutôt qu'une seule longue conversation. Souvenez-vous qu'il est parfois mieux de remettre la suite de l'entrevue au lendemain matin. Cependant, dans ce cas, il ne faut pas attendre trop longtemps avant d'interviewer les enfants d'âge préscolaire, parce que les victimes de cet âge peuvent avoir de la difficulté à séparer les événements liés à leur victimisation des expériences subséquentes.
  - Encouragez les enfants d'âge préscolaire à jouer, puisque pour eux c'est une façon habituelle de communiquer. Vous pouvez vous apercevoir que pendant le jeu les enfants deviennent plus détendus et parlent plus volontairement.
  - Limitez le nombre des fois que vous interviewez les victimes. Pour les entrevues, réunissez autant de représentants d'agences publiques appropriées que possible, y compris des représentants du bureau du procureur, des services de protection des enfants et des établissements médicaux.
  - Si possible, faites participer les victimes aux discussions visant à prendre des décisions et à résoudre des problèmes. Clarifiez toutes leurs questions et répondez-y patiemment. Vous pouvez atténuer l'insécurité et l'angoisse des victimes en expliquant la raison de votre entrevue et en les préparant (surtout les enfants d'âge d'école primaire) à ce qui va se passer.
  - Soyez empathique envers les victimes. La capacité naturelle des enfants de résister au stress est énormément augmentée par les adultes attentifs.
  - Bien que l'enfant soit la victime principale, n'oubliez pas de consoler les parents. Il faut leur fournir des renseignements sur la façon de résister au stress, sur ce à quoi ils peuvent s'attendre et comment il est mieux de parler à leur enfant.

---

## **V. Victimes de la violence familiale**

### **Renseignements généraux**

La violence familiale est un crime et non pas une affaire de famille, et elle doit être traitée par les agents de la loi comme un crime. Les statistiques du Département U.S. de la justice indiquent que près de 20 pour cent d'homicides sont commis dans les familles ou dans les ménages, et que chaque troisième femme victime de meurtre est assassinée par son compagnon ou parent. En outre, près de 28 pour cent des crimes violents contre les femmes sont commis par leurs maris ou compagnons. Finalement, la moitié des cas de violence familiale surviennent entre des partenaires mariés, et 25 pour cent entre des partenaires non mariés vivant ensemble. Dans les deux derniers cas, l'assaillant est le plus souvent un homme, alors que la victime est une femme.

Les trois fonctions principales du système d'application de la loi dans les cas de violence familiale sont: (1) d'assurer la sûreté et sécurité physique aux victimes, (2) d'aider les victimes en coordonnant leur aiguillage aux services de soutien, et (3) d'arrêter conformément à la loi les personnes coupables de la violence familiale.

A la différence de la plupart des autres victimes d'actes criminels, les victimes de la violence familiale ne sont généralement pas confrontées à une menace «soudaine et imprévisible» à leur sécurité ou leur vie. Plus souvent, la violence familiale se traduit par des années de stress personnel et de traumatisme, aussi bien que de blessures physiques. Donc, dans les cas de violence familiale, contrairement aux autres crimes, votre capacité d'aider les victimes à résister et à se rétablir de leur victimisation peut être limitée.

### **Conseils pratiques: comment traiter les victimes de violence familiale**

- Comme la violence familiale présente des dangers potentiels, les officiers répondants aux appels doivent arriver sur les lieux accompagnés d'un collègue, dans la mesure du possible. Présentez-vous et expliquez que vous avez été appelés à cause d'une menace possible à la santé. Demandez la permission d'entrer dans la maison (appartement) pour vous assurer que tout va bien.
- Séparez les personnes impliquées dans la violence familiale avant de les interviewer, même si elles ne présentent pas de signes de violence ou ne sont pas en train de se disputer à votre arrivée.

- 
- Demandez aux victimes si elles voudraient contacter un membre de la famille ou un ami.
  - Evitez de juger les victimes et de faire des remarques personnelles sur la situation. Les rapports abusifs continuent pour plusieurs raisons. Le fait de donner des conseils à la victime sur place ne résoudra pas ce problème compliqué.
  - Même s'il n'y a pas d'enfants sur place, demandez s'il y a des enfants dans la famille, et, s'il y en a, renseignez-vous où ils se trouvent. Souvenez-vous que parfois les enfants se cachent ou sont cachés dans de pareilles circonstances.
  - Abordez les enfants avec soin et gentillesse. Cherchez des signes de traumatisme émotif ou de détresse. Soyez attentifs aux signes physiques du maltraitement des enfants, puisque la violence familiale est parfois liée à l'abus des enfants.
  - Même quand aucune accusation de violence familiale ne peut être faite, conseillez aux personnes impliquées de se séparer pour une courte période de temps - au moins pour la nuit. Si la sécurité des victimes à la maison ne peut pas être garantie, considérez la possibilité de demander à l'assaillant de partir. Bien que les agents de la loi demandent habituellement aux victimes de quitter la maison, cela dérange ces dernières encore plus, surtout quand des enfants sont impliqués.
  - Assurez les victimes que le but de votre intervention est d'aider à résoudre le problème, pas d'aggraver la situation.
  - Donnez aux victimes des renseignements sur les abris pour les victimes de violence familiale et sur les programmes pour femmes battues. Cela doit être fait en l'absence de l'assaillant.
  - Souvenez-vous que la violence familiale peut également avoir lieu dans les ménages de même sexe.
  - Dressez toujours un rapport consciencieux.

---

## **VI. Victimes d'accidents de voiture liés à l'alcool**

### **Renseignements généraux**

D'après les statistiques de 1998 de l'Administration nationale de sécurité de circulation sur autoroutes (NHTSA), il y a environ 3 chances sur 10 qu'à un certain moment dans sa vie une personne sera impliquée dans un accident de voiture lié à l'alcool. En 1998, plus de 305000 personnes ont été blessées dans les accidents attribués à la consommation de l'alcool. Selon la NHTSA, en 1999 il y a eu 15786 décès à cause d'accidents de voiture liés à l'alcool.

Le traumatisme causé par les conducteurs en état d'ébriété est généralement très sévère et durable. Une recherche financée par l'Institut national de santé mentale a démontré que 5 ans après l'accident, la plupart des victimes sont toujours affaiblies psychologiquement, physiquement et financièrement. Vingt pour cent des victimes pensent qu'elles ne pourraient jamais revenir à la vie normale.

L'agent de la loi qui connaît bien la nature unique des blessures et de la mort dans les accidents de voiture liés à l'alcool restera pour toujours dans la mémoire des victimes ou des membres de leur famille comme le premier qui savait comment il fallait les aider. N'oubliez pas que vous pouvez, vous aussi, être blessé ou tué par un conducteur ivre. Reconnaissez cette possibilité et vous trouverez de la patience, de la modestie et du courage.

### **Conseils pratiques: comment traiter les victimes d'accidents de voiture liés à l'alcool**

- Evitez les mots et les expressions qui diminuent l'importance du choc émotif et physique de la victime. Par exemple, n'utilisez pas les mots «au moins» et «vous avez de la chance»: «au moins, ce conducteur ne roulait pas trop vite», «vous avez de la chance de rester vivant(e)», etc. Ce genre de langage ne reconforte pas les victimes et peut même les blesser ou mettre en colère. Les victimes peuvent être en état de choc ou éprouver la peur, la douleur, la panique et la confusion. En ce moment, il n'est pas approprié de dire aux victimes qu'elles ont eu de la chance.



- 
- Aidez le conducteur de la voiture où se trouvait la victime à résister à ses sentiments de culpabilité et de défaite. Quand un passager est blessé ou tué, le conducteur se sent souvent coupable de ne pas avoir évité l'accident au dernier moment par une décision ou manœuvre prompte. Suggérez gentiment au conducteur de traiter ces sentiments de façon rationnelle et de considérer l'idée que l'accident n'aurait probablement pas pu être évité. Expliquez au conducteur que ses actions au dernier moment n'étaient qu'une petite partie d'une séquence compliquée d'événements qui ont abouti à l'accident.
  - Exigez que toutes les victimes reçoivent des soins médicaux immédiats, même si elles n'ont pas de blessures apparentes. Expliquez aux victimes que les accidents liés à l'alcool sont une des causes principales des lésions cérébrales (ou blessures internes de la tête), où le cerveau est blessé sans fracture du crâne. Les victimes avec une telle blessure peuvent ne pas montrer de symptômes immédiats et peuvent communiquer normalement avec les premiers répondants. Cependant, les conséquences de la lésion cérébrale peuvent perturber la vie de la victime. Plus tard, quand les problèmes de santé deviennent plus graves, les victimes et les médecins ne les attribuent plus à l'accident de voiture. Sans un examen médical au moment de l'accident, les victimes peuvent ne jamais se rendre compte que leurs problèmes proviennent de cet accident.
  - Attendez-vous à des sentiments et déclarations ambivalents et contradictoires de la part des passagers du conducteur ivre. Assez souvent, ils refusent de reconnaître que le conducteur ivre est coupable s'il est leur ami ou un membre de leur famille. En outre, les passagers du conducteur ivre peuvent être peu disposés à donner des renseignements parce qu'ils s'inquiètent d'une poursuite judiciaire possible du conducteur jugé coupable.
  - Assurez-vous que votre attitude et votre vocabulaire reflètent le fait que la conduite en état d'ébriété est un crime, généralement un crime violent, et que le nombre des victimes de ce crime est énorme. Vos actions et vos paroles doivent refléter la certitude que les conséquences de la conduite en état d'ébriété sont aussi dévastatrices que celles des autres crimes violents. La conduite en état d'ébriété est un crime, pas un accident. Tout comme il n'y a pas de cambriolage ou de viol accidentels, les accidents de voiture causés par l'alcool n'arrivent jamais «par malchance».

- 
- Soyez prêts à ce que les victimes soient agitées ou même hostiles. Quelquefois, les victimes sont persuadées que la police ne traite pas la conduite en état d'ébriété comme un crime assez sérieux, et elles peuvent vous exprimer leurs opinions. Restez impartial et poli face à la réaction des victimes, et attendez qu'elles finissent d'exprimer leurs sentiments. Ne discutez pas et ne leur contredisez pas. Si vous écoutez attentivement, les victimes sentent qu'on les entend. Montrez de l'empathie pour leur douleur et leur souffrance, mais ne dites pas «je comprends», parce que personne ne peut vraiment comprendre ce qu'elles éprouvent.
  - Donnez votre appui aux membres de la famille qui veulent voir le corps de la victime et rester un moment près du corps. Les survivants ont souvent un intense besoin psychologique de voir le corps de leur parent dès que possible et de rester près de lui. Soyez sensibles à la souffrance de la famille. Sachant que la mort en cas d'accident de voiture lié à l'alcool cause presque toujours des mutilations graves, et sachant quelle douleur ce spectacle peut causer aux membres de la famille, votre première réaction peut être de refuser à la famille l'accès au corps par compassion. Cependant, ce refus aggrave encore plus la souffrance des parents. D'abord, proposez aux membres de la famille de voir le corps vous-même de leur part, et faites-leur une description détaillée. Si les membres de la famille désirent toujours voir le corps et rester auprès de lui, accordez-leur le droit de le faire. Le fait de toucher le corps d'un être aimé donne aux survivants l'occasion de dire adieu pendant que le corps est encore dans son état naturel, avant sa préparation au salon funéraire. Le fait de voir le corps peut aider des survivants à commencer à accepter la mort.
  - Choisissez vos mots avec soin et sensibilité. Pour beaucoup de survivants, la distinction entre «mourir» et «être tué» prend une signification importante après un accident fatal lié à l'alcool. «Mourir» ignore la victimisation. «Être tué» veut dire causer la mort de façon délibérée ou par imprudence.
  - Récupérez et mettez en lieu sûr tous les effets personnels des victimes, tels que les vêtements et la bijouterie trouvés sur le lieu de l'accident. Pendant un sondage du degré de la satisfaction du public par les actions de la police suite aux accidents liés à l'alcool, presque deux tiers des répondants ont exprimé la satisfaction par la façon dont la police menait l'enquête, mais plusieurs se sont plaints que les agents avaient omis de protéger les effets personnels des victimes. Cette perception était une source de peine et d'amertume.

- 
- D'autres conseils pour répondre aux besoins des survivants des victimes des accidents de voiture liés à l'alcool se trouvent dans le prochain chapitre – «Survivants des victimes d'homicides».

---

## **VII. Survivants des victimes d'homicides**

### **Renseignements généraux**

L'homicide est un crime qui fait plus qu'une victime. Rien ne peut préparer les survivants pour le jour où on leur dit tout à coup qu'un membre de leur famille a été assassiné. Les survivants subissent le choc de la perte soudaine d'un être aimé et la colère parce que cet être aimé ne devait pas mourir. Le meurtre abolit la confiance des survivants en le monde et leur croyance en l'ordre social et en la justice.

Beaucoup de survivants des victimes d'homicide disent que le moment le plus traumatisant de leur vie a été celui où ils ont été notifiés du décès. Notifier la famille de la personne assassinée est l'un des devoirs les plus pénibles des officiers de police. Une notification inappropriée peut prolonger la peine des survivants et faire durer leur rétablissement pendant plusieurs années après le crime. Par contre, en faisant une notification adéquate, vous pouvez dans une certaine mesure restaurer la confiance et la tranquillité des survivants et les aider à commencer une vie nouvelle.

### **Conseils pratiques: comment traiter les survivants des victimes d'homicide**

- Sachez bien les détails de la mort de la victime d'homicide avant de faire la notification. Les survivants veulent souvent savoir les circonstances exactes de la mort de leur être aimé.
- Préparez des preuves de l'identité de la victime d'homicide en cas où les survivants ne croiront pas à sa mort. Soyez sensibles à la possibilité que la victime ait pu mener une vie inconnue aux survivants (drogues, adultère, homosexualité, etc.).
- Renseignez-vous aussi bien que possible sur les survivants de la victime d'homicide avant de faire la notification. Notifiez d'abord le survivant qui était le plus proche de la victime.
- Faites les notifications en personne.
- Faites les notifications à deux. Vous pouvez contacter des bénévoles locaux qui ont reçu une formation spéciale de notification du décès de votre clergé local ou d'une agence de soutien en cas de crise. L'Organisation nationale de l'assistance aux victimes (800-879-6682) peut également vous indiquer les bénévoles disponibles dans votre région.

- 
- N'apportez pas les effets personnels de la victime d'homicide lors de la notification.
  - Faites la notification dans un endroit tranquille, après que vous et les survivants se soient assis.
  - Evitez d'engager des conversations banales dès votre arrivée. Ne menez pas la conversation graduellement vers la vraie raison de votre visite (vers la notification du décès de la victime). Finalement, n'utilisez pas d'euphémismes pour signaler la mort de la victime, comme «elle a succombé», «nous l'avons perdue», «elle a expiré» ou «elle nous a quittés». Soyez compatissant, mais direct et sans équivoque en annonçant la nouvelle aux survivants. Par exemple: «Nous sommes venus vous dire quelque chose de très pénible. Votre fille a été tuée pendant un vol de véhicule. Je suis désolé».
  - Demandez aux survivants s'ils voudraient contacter un membre de la famille ou un ami.
  - Il est préférable qu'un des deux agents joue le rôle principal dans la notification. L'autre agent doit surveiller les survivants pour prévenir leurs réactions qui peuvent être dangereuses pour eux-mêmes ou pour les autres.
  - Acceptez les réactions des survivants – aussi intenses ou stoïques qu'elles puissent être – d'une manière impartiale et empathique. Les survivants peuvent pleurer d'une façon incontrôlable, crier, tomber, mais aussi rester assis tranquillement, ou entrer en état de choc.
  - Soyez prêts à l'hostilité possible des survivants envers vous en tant qu'agents de la loi et évitez de réagir d'une façon impolie ou de passer à la défensive.
  - Montrez de la compassion envers la douleur et la souffrance des survivants, mais ne dites pas «je comprends» dans une situation où personne ne peut vraiment comprendre ce qui est arrivé.
  - Appelez la victime d'homicide par son nom par respect de la victime et des survivants. N'utilisez pas de termes comme «le défunt» ou «la victime».
  - Ecoutez les survivants et répondez à toutes leurs questions.
  - Téléphonnez à d'autres parents de la victime d'homicide à la demande de la famille immédiate. Si possible, assurez-vous que quelqu'un soit présent auprès de ces autres parents avant qu'ils ne reçoivent votre notification téléphonique. Si ce n'est pas possible, demandez à ces parents de s'asseoir après les avoir contactés pour faire la notification. Demandez-leur la permission d'envoyer un voisin, un ami ou un conseiller de crise pour être avec eux après la notification. Dites-leur qui vous avez déjà notifié.

- 
- Montrez du respect pour les sentiments personnels, religieux ou non-religieux des survivants envers la mort. N'imposez pas vos opinions personnelles sur la mort aux survivants, en disant, par exemple, que la victime «est maintenant dans un endroit meilleur».
  - Expliquez aux survivants que tout le monde éprouve le chagrin de façon différente. Proposez-leur de montrer de la compréhension et du soutien les uns envers les autres.
  - Avant de partir, assurez-vous que quelqu'un puisse rester avec eux et qu'ils aient les coordonnées des services de soutien.

---

## **VIII. Ressources nationales pour les victimes**

Donnez aux victimes la liste suivante des ressources nationales et des lignes d'assistance téléphonique:

Battered Women's Justice Project  
(Projet de la justice pour femmes battues)  
(800) 903-0111

Bureau of Indian Affairs  
Indian Country Child Abuse Hotline  
(Bureau des affaires indiennes  
Ligne d'assistance téléphonique concernant le maltraitement d'enfants dans les régions indiennes)  
(800) 633-5155

Childhelp USA/Forrester National Child Abuse Hotline  
(Assistance aux enfants E.-U./Service national Forrester d'assistance téléphonique aux enfants)  
(800) 422-4453; (800) 222-4453 (ATME)

Family Violence Prevention Fund/Health Resource Center  
(Fonds de prévention de la violence familiale / Centre de ressources de santé)  
(800) 313-1310

Justice Statistics Clearinghouse  
(Centre des statistiques de la justice)  
(800) 732-3277

Juvenile Justice Clearinghouse  
(Centre d'information sur la délinquance juvénile)  
(800) 638-8736

Mothers Against Drunk Driving  
(Les mères contre l'alcool au volant)  
(800) 438-6233

National Center for Missing and Exploited Children  
(Centre national des enfants disparus et exploités)  
(800) 843-5678; (800) 826-7653 (ATME)

National Center For Victims of Crime  
(Centre national pour les victimes de crimes)  
(800) 394-2255

---

National Children's Alliance  
(Alliance nationale pour les enfants)  
(800) 239-9950

National Clearinghouse for Alcohol and Drug Information  
(Centre national d'information sur l'alcool et les drogues)  
(800) 729-6686; (800) 487-4889 (ATME); (800) 735-2258 (pour malentendants)

National Clearinghouse on Child Abuse and Neglect  
(Centre national d'information sur le mauvais traitement et la négligence à l'égard des  
enfants)  
(800) 394-3366



---

National Criminal Justice Reference Service  
(Service national de l'information sur la justice criminelle)  
(800) 851-3420; (800) 787-3224 (ATME)

National Criminal Justice Reference Service  
(Service téléphonique national d'information sur la fraude)  
(800) 876-7060

National Organization for Victim Assistance  
(Organisation nationale d'assistance aux victimes)  
(800) 879-6682

National Resource Center on Domestic Violence  
(Centre national de ressources sur la violence familiale)  
(800) 537-2238; (800) 553-2508 (ATME)

Office for Victims of Crime Resource Center  
(Centre de ressources du bureau des victimes d'actes criminels)  
(800) 627-6872; (877) 712-9279 (Téléimprimeur)

Parents of Murdered Children  
(Parents d'enfants assassinés)  
(888) 818-7662

Rape, Abuse & Incest National Network  
(Réseau national d'assistance aux victimes de viol, de maltraitement et d'inceste)  
(800) 656-4673

(Resource Center on Domestic Violence, Child Protection,  
And Custody)  
Centre de ressources sur la violence familiale, la protection et la garde des enfants  
(800) 527-3223

---

## IX. Répertoire des services pour les victimes

Les agences publiques et privées indiquées ci-dessous sont prêtes à aider les victimes gratuitement:

Agence / Organisation	Téléphone
L'application de la loi	
Bureau du shérif	
Département de police	
D'autres services	
Organisations judiciaires	
Bureau du procureur	
Bureau d'assistance aux victimes et aux témoins	
Bureau du greffier	
Bureau d'état pour le dédommagement et d'assistance	
D'autres services	
Services sociaux et groupes de soutien	
Services de santé mentale	
Centre de traitement des effets de la drogue et de l'alcool	
Services de protection des enfants et des adultes	
Groupes de soutien	
D'autres services	
Services d'urgence	
Centre détresse-secours	
Centre d'assistance aux victimes de viol	
Abri(s)	
NOTES:	

---

Services fournis
L'application de la loi
Organisations judiciaires
Services sociaux et groupes de soutien
Services d'urgence
NOTES:

*Ce Répertoire a été préparé par l'Association nationale des shérifs.*



---

## **Première intervention pour les victimes d'actes criminels**

Manuel pour les Officiers chargés de l'application de la loi:  
comment approcher et aider

Les victimes âgées  
Les victimes d'agression sexuelle  
Les enfants victimes  
Les victimes de violence familiale  
Les victimes d'accidents de voiture liés à l'alcool  
Les survivants des homicides

Pour obtenir des copies de ce manuel et/ou des renseignements supplémentaires,  
veuillez contactez:

Le Centre des ressources du bureau des victimes d'actes criminels (OVCRC)  
P.O. Box 6000  
Rockville, MD 20849-6000  
Téléphone: 1-800-627-6872 ou 301-519-5500  
(Téléimprimeur 1-877-712-9279)

Ou ordonnez des publications de l'OVC en ligne à [www.puborder.ncjrs.org](http://www.puborder.ncjrs.org).  
Questions par courrier électronique: [askovc@ojp.usdoj.gov](mailto:askovc@ojp.usdoj.gov).

Envoyez vos opinions sur ces services à: [tellncjrs@ncjrs.org](mailto:tellncjrs@ncjrs.org).

Citez le numéro de publication suivant: NCJ 189631.